

**LAPSET JA NUORET ARVIOIMASSA HYVINKÄÄN
KAUPUNGINKIRJASTON PALVELUITA**

Heidi Kuutti

Tampereen yliopisto
Informaatiotieteiden yksikkö
Informaatiotutkimus ja
interaktiivinen media
Pro gradu -tutkielma
Tammikuu 2015

TAMPEREEN YLIOPISTO, Informaatitieteiden yksikkö

Informaatiotutkimus ja interaktiivinen media

KUUTTI, HEIDI: Lapset ja nuoret arvioimassa Hyvinkään kaupunginkirjaston palveluita

Pro gradu -tutkielma, 111 s., 19 liites.

Tammikuu 2015

Tämän tutkimuksen tavoitteena oli kartoittaa 11–17-vuotiaiden Hyvinkään kaupunginkirjaston lapsi- ja nuorisoasiakkaiden sekä ei-käyttäjien mielipiteitä kirjaston tiloista, aineistosta ja asiakaspalvelusta sekä palvelun vaikuttavuudesta. Tutkielma kartoitti myös näiden kohderyhmien kirjastonkäyttöä. Lisäksi selvitettiin, millaisia toivomuksia heillä on tulevaisuuden kirjastotoiminnalle.

Empiirinen aineisto koottiin lomakekyselyllä ja teemahaastatteluilla. Kysely suoritettiin e-lomakkeella kolmella hyvinkääläisellä koululla 5.–9.-luokkalaisten keskuudessa keväällä 2014. Kyselyyn vastasi 235 henkilöä. Teemahaastatteluihin osallistui kyselyn toteuttamisen jälkeen 9 henkilöä.

Tutkittavat jaettiin lapsiin ja nuoriin tutkimustuloksia analysoitaessa. Tulosten analysoinnissa käytettiin ristiintaulukointia ja tilastollisen merkitsevyyden varmistamisessa khiin neliö -testiä. Tutkimus näytti, että lapset käyttävät merkittävästi enemmän kirjastoa kuin nuoret. Myös sukupuolten välillä on eroja: tytöt käyttävät kirjastoa poikia enemmän.

Tutkimuksessa selvisi, että monet lapset ja nuoret pitävät kirjastoa ensisijaisesti ”lainastona” kirjaston muiden palveluiden jäädessä tuntemattommiksi. Suurin osa lapsista ja nuorista on tyytyväinen kirjaston sijaintiin ja hieman alle puolet aukioloaikoihin. Kirjaston tilojen hiljaisuutta ja rauhallisuutta arvostetaan erittäin laajasti lasten ja nuorten keskuudessa.

Nuorisoikäiset tytöt pitävät kirjaston tarjoamia palveluita selvästi tärkeämpinä kuin samanikäiset pojat. Lapsi-ikäluokassa eri sukupuolten palveluita koskevien mielipiteiden välillä ei juuri ole merkittäviä eroja.

Suurin osa kirjastoa käyttävistä lapsista ja nuorista nauttii kirjastokäynneistä sekä pitää kirjaston henkilökuntaa ystävällisenä ja kykenevänä auttamaan. Yli puolet lapsista ja nuorista pitää kokoelmaa monipuolisena ja riittävän kokoisena. Puolet heistä pitää kokoelmaa kiinnostavana. Uuden aineiston määrään kirjaston kokoelmissa ollaan hieman tyytymättömpiä.

Uusia aineistoista ja palveluista lapset ja nuoret ovat kiinnostuneimpia kahvilan tai ravintolan perustamisesta kirjastoon, elokuvailloista, mahdollisuudesta lainata tablettitietokone kirjastosta sekä pelikonsolista, jolla voisi pelata kirjastossa. Musiikkiaiheinen kerho kiinnostaa monia. Myös kirjakerho ja pelikerho herättävät kiinnostusta. Edellä mainittuja ideoita olisi syytä kokeilla, koska ne saattaisivat innostaa lapsia ja nuoria saapumaan kirjastoon ja tutustumaan kirjaston muuhunkin tarjontaan.

Avainsanat: yleiset kirjastot, lasten ja nuorten kirjastotyö, asiakastyytyväisyys, palvelun laatu, kirjastopalveluiden laatu

Sisällysluettelo

1	JOHDANTO	4
2	AIHEPIIRIN KESKEISET KÄSITTEET JA AIEMMAT TARKASTELUT	6
2.1	Asiakastyytyväisyys ja palvelun laatu	6
2.2	Palvelun laadun tutkimus.....	8
2.2.1	Grönroos: koetun palvelun laadun malli ja laadukkaaksi koetun palvelun kriteerit.....	8
2.2.2	Parasuraman, Berry ja Zeithaml: palvelun laadun ulottuvuudet	11
2.2.3	LibQUAL+ ja kirjastopalveluiden laadun ulottuvuudet.....	13
2.3	Lasten ja nuorten kirjastonkäyttö ja näkemyksiä yleisestä kirjastosta	15
3	HYVINKÄÄN KAUPUNGINKIRJASTO	20
3.1	Hyvinkään kaupunginkirjaston arvot.....	20
3.2	Hyvinkään kaupunginkirjaston lasten- ja nuortenosaston palvelut	21
4	TUTKIMUSASETELMA	24
4.1	Tutkimuskysymykset.....	25
4.2	Tutkimusaineisto ja tutkimusmenetelmät	26
4.3	Lomakekyselyn ja teemahaastattelujen toteutus.....	28
4.4	Empiirisen aineiston analyysi	30
5	TUTKIMUSTULOKSET	34
5.1	Kyselyyn vastanneiden taustatiedot.....	34
5.2	Lasten ja nuorten kirjastonkäyttö.....	35
5.2.1	Eri aineistojen lainaus ja käyttö kirjastossa.....	42
5.2.2	Tiedonhakutavat kirjastossa ja kirjaston internetsivujen käyttö	46
5.3	Lasten ja nuorten tiedonhakutaidot.....	50
5.4	Kirjaston tiloja, aineistoja ja palveluita koskevat mielipiteet.....	51
5.4.1	Kirjasto tilana	52
5.4.2	Aineistojen hallinta	61
5.4.3	Asiakaspalvelu / palvelun vaikuttavuus	73
5.5	Kirjaston uusia aineistoja ja palveluita koskevat toivomukset	79
5.6	Kanavat, joiden kautta lapset ja nuoret haluaisivat tietoa kirjaston tapahtumista.....	89
5.7	Kirjaston ei-käyttäjien mielipiteet	90
5.7.1	Kirjasto tilana	93
5.7.2	Aineistojen hallinta	95
5.7.3	Asiakaspalvelu / palvelun vaikuttavuus	99
5.7.4	Ei-käyttäjien kirjaston uusia palveluita koskevat toivomukset	101
6	YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET	103
	LÄHTEET	109

LIITTEET

Liite 1: Kyselylomake.

Liite 2: Lomakekyselyn suorittamiseen liittyvä ohjeistus opettajille.

Liite 3: Teemahaastattelun runko.

1 JOHDANTO

Kirjasto- ja tietopalvelut kuuluvat kunnan järjestämiin peruspalveluihin. Kirjastolain (1998/904, 6§) mukaan ”Kunnan tulee arvioida järjestämäänsä kirjasto- ja tietopalvelua. Arvioinnin tarkoituksena on parantaa kirjasto- ja tietopalvelujen saatavuutta ja tukea niiden kehittämistä. Arvioinnilla seurataan yleisten kirjastojen kirjasto- ja tietopalvelujen toteutumista sekä palvelujen laatua ja taloudellisuutta”.

Kirjastopalvelujen laadun kehittämiseen velvoittavat paitsi kirjastolainsäädäntö, myös hallitusohjelma, kansalliset kulttuuri- ja kirjastopoliittiset linjaukset sekä kuntien yhteisesti sopimat linjaukset. Opetus- ja kulttuuriministeriö linjaa yleisten kirjastojen laatusuosituksessa, että palvelujen arviointia tarvitaan asiakaslähtöisyyteen ja tehokkuuden, tuloksellisuuden, tuottavuuden ja vaikuttavuuden osoittamiseen. Arvioinnin avulla palvelut saadaan pidettyä ajantasaisina ja tulevat palvelutarpeet pystytään ennakoimaan. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2010.)

Yleisten kirjastojen laatusuosituksen mukaan asiakkaiden kokemukset ja tarpeet ovat nykyisin keskeisessä asemassa kehitettäessä julkisia palveluita. Kirjastojen palvelujen tulevan kysynnän kannalta asiakkaiden kuuleminen on tärkeää. Asiakkaat ratkaisevat saamiensa palvelukokemusten perusteella, kannattaako kirjastoa käyttää. Asiakkaiden on koettava palvelu laadukkaaksi ja arvokkaaksi, jotta he kelpuuttavat sen. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2010.)

Tämän tutkimuksen tavoitteena oli kartoittaa 11–17-vuotiaiden Hyvinkään kaupunginkirjaston lapsi- ja nuorisiasiakkaiden sekä ei-käyttäjien mielipiteitä kirjaston tiloista, aineistosta ja asiakaspalvelusta sekä palvelun vaikuttavuudesta. Tutkielma kartoitti myös näiden kohderyhmien kirjastonkäyttöä. Lisäksi selvitettiin, millaisia toivomuksia heillä on tulevaisuuden kirjastotoiminnalle. Empiirinen aineisto koottiin lomakekyselyllä ja teemahaastatteluilla. Tutkimustulosten perusteella pystytään suunnittelemaan tarvittavia toimenpiteitä ja kohdistamaan resursseja oikeisiin kohteisiin lasten ja nuorten toivomusten.

Lasten ja nuorten kirjastoa koskevia mielipiteitä ei ole tutkittu Suomessa kovin paljon. Lasten ja nuorten mielipiteiden ja toivomusten selvittäminen on kuitenkin tärkeää, jotta

heidän kirjaston palveluihin kohdistuvat tarpeensa pystytään täyttämään sekä ansaitaan ja säilytetään heidän asiakasuskollisuutensa lapsesta aikuiseksi kasvettaessa.

Kirjastoammattilaisilla on usein näkemys, jonka mukaan kirjastonkäyttö muuttuu ja vähenee, kun lapsesta tulee nuori. Tutkimuksessa haluttiin selvittää, onko tutkittavien ikäryhmien tai eri sukupuolten välillä eroja kirjaston käyttötottumusten tai kirjastoa koskevien mielipiteiden ja toivomusten osalta. Tutkimuskysymyksiä tarkasteltiin erikseen lapsi- ja nuorisoikäryhmien sekä tyttöjen ja poikien osalta, jotta kirjasto voisi vastata eri ryhmien tarpeisiin niin, että asiakasuskollisuus säilyisi. Myös ei-käyttäjien mielipiteitä ja toivomuksia tarkasteltiin erikseen selvitettäessä, kuinka heidät saataisiin houkuteltua kirjaston asiakkaiksi.

Seuraavassa luvussa tarkastellaan aihepiirin keskeisiä käsitteitä ja aiempia tarkasteluja. Tässä luvussa täsmennetään myös tutkielman teoreettinen viitekehys. Luvussa kolme esitellään Hyvinkään kaupunginkirjastoa. Neljännessä luvussa kuvataan tutkimuskysymykset, tutkimusmenetelmät ja tutkimuksen käytännön toteutus. Luvussa viisi raportoidaan tutkimustulokset. Viimeisessä luvussa tehdään yhteenveto ja johtopäätökset keskeisimmistä tutkimustuloksista.

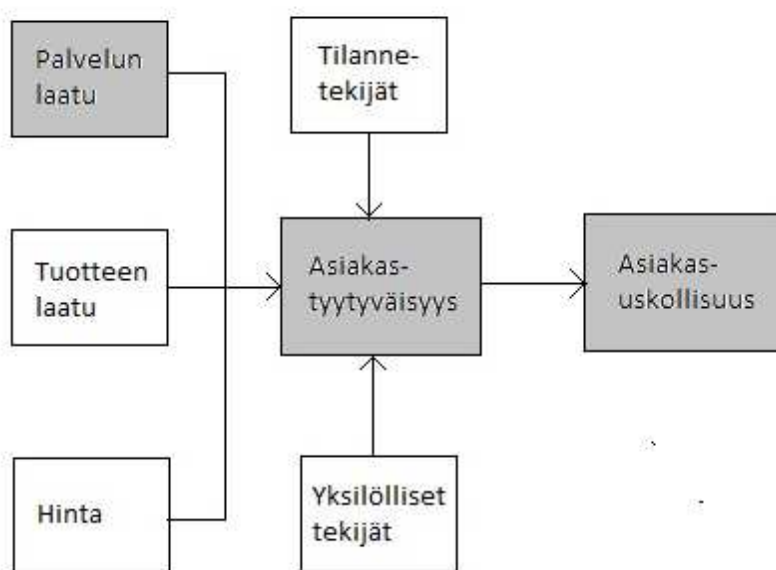
2 AIHEPIIRIN KESKEISET KÄSITTEET JA AIEMMAT TARKASTELUT

Tässä luvussa avataan aluksi tutkimuksen aihepiiriin liittyviä keskeisiä käsitteitä, asiakastyytyväisyyttä ja palvelun laatua. Sen jälkeen esitellään palvelun laadun käsitteeseen liittyviä tutkimuksia. Luvussa 2.2.1 käydään läpi Grönroosin kehittämää palvelun laadun mallia ja asiakkaan laadukkaaksi kokeman palvelun kriteerejä. Luvussa 2.2.2 esitellään Parasuramanin ja kumppaneiden tunnistamia palvelun laadun ulottuvuuksia. Sen jälkeen luvussa 2.2.3 käsitellään LibQUAL+-mallia sekä siihen liittyviä, Parasuramanin ja kumppaneiden kehittämien palvelun laadun ulottuvuuksille pohjautuvia, kirjaston palvelun laadun ulottuvuuksia, joita on käytetty pohjana myös tässä tutkimuksessa.

Luvun lopussa esitellään lasten ja nuorten kirjastonkäyttöä ja näkemyksiä kirjastosta kartoittaneita tutkimuksia. Ensin käydään läpi aihepiirin ulkomaisia tutkimuksia, minkä jälkeen tarkastellaan Koskisen vuonna 2012 tekemää tutkimusta jossa hän tutki yhdeksäsluokkalaisten lukuharrastusta ja kirjastonkäyttöä sekä niihin yhteydessä olevia tekijöitä.

2.1 Asiakastyytyväisyys ja palvelun laatu

Zeithaml ja kumppanit. (2006) määrittelevät asiakastyytyväisyyden asiakkaan tarpeidensa ja odotuksiensa pohjalta tekemäksi arvioksi tuotteesta tai palvelusta. Jos tuote tai palvelu ei vastaa asiakkaan tarpeita ja odotuksia, asiakkaan voidaan olettaa olevan tyytymätön tuotteeseen tai palveluun. Asiakastyytyväisyys ja palvelun laatu liittyvät vahvasti toisiinsa ja usein termejä käytetään toistensa synonyymeinä. Asiakastyytyväisyys on kuitenkin Zeithamlin ja kumppaneiden mukaan laatua laajempi käsite palvelun laadun ollessa tärkeä asiakastyytyväisyyteen vaikuttava tekijä (kuvio 1). Muita asiakastyytyväisyyteen vaikuttavia tekijöitä ovat tuotteen laatu, hinta, tilannetekijät sekä yksilölliset tekijät, kuten asiakkaan mieliala, käsitykset oikeudenmukaisesta palvelusta ja muiden mielipiteet. (Zeithaml et al. 2006, 106-107, 110, 112.)



Kuvio 1. Asiakastyytyväisyyteen vaikuttavat tekijät (Zeithaml, Bitner & Gremler 2006).

Parasuraman ja kumppanit (1988) puolestaan määrittelevät asiakastyytyväisen ja palvelun laadun siten, että asiakastyytyväisyyden ollessa kertaluontoisen palvelutapahtuman tunnepohjainen reaktio (ja näin ollen tilannesidonnainen) palvelun laadun kokemus on asenne, joka syntyy ajan myötä usean palvelutapahtuman seurauksena koetusta asiakastyytyväisyydestä. Zeithamlin ja kumppaneiden mukaan (2006, 108-109) asiakkaan näkemystä tietyn organisaation tai palvelualan palvelusta voidaan tarkastella joko yksittäisen palvelutapahtuman tasolla tai asiakkaalle pidemmällä aikavälillä syntyneen kokonaiskuvan tasolla. Tutkittaessa asiakkaan näkemystä palvelusta tilannetasolla saadaan nopeasti tietoa palvelun ongelmista ja pystytään tarvittaessa tekemään välittömiä muutoksia. Toisaalta, asiakkaan pidemmällä aikavälillä syntynyttä kumulatiivista näkemystä analysoimalla voidaan varmemmin ennustaa henkilön asiakasuskollisuus organisaatiolle, koska asiakasuskollisuus syntyy yleensä vasta useammassa palvelutapahtumassa syntyneiden kokemusten seurauksena. (Zeithaml et al. 2006, 108-109.)

Hernon on tarkastellut palvelun laatua kirjaston näkökulmasta. Hänen mukaansa kirjaston palvelun laadun asiakaslähtöinen arviointi on tärkeää, koska ei riitä, että kirjaston toiminta täyttää alan sisäiset standardit. Jos kirjaston ja asiakkaan määritelmät

palvelun laadusta eivät ole yhteneväiset, kirjaston toiminta ei ole riittävän hyvää asiakkaidensa silmissä eikä näin täytä asiakkaiden tarpeita. (Hernon & Altman 2010, 2.)

2.2 Palvelun laadun tutkimus

Seuraavassa esitellään Grönroosin ja Parasuramanin palvelun laatua koskevia tutkimuksia, sekä kirjastopalveluiden laadun tutkimusta varten kehitettyä LibQUAL+-mallia ja siihen liittyviä kirjastopalveluiden laadun ulottuvuuksia. Kyseiset tutkimukset tarkasteltavaksi, koska niiden tutkimustulokset luovat perustan, jota voidaan hyödyntää tutkittaessa kokonaisvaltaisesti asiakkaiden mielipiteitä palvelun laadusta. Lisäksi Grönroosin että Parasuramanin ja kumppaneiden tutkimukset toimivat pohjana LibQUAL+-mallia varten muodostettujen asiakkaan kokeman kirjastopalveluiden laadun ulottuvuuksien selvitystyössä. Kyseiset ulottuvuudet voivat toimia pohjana mietittäessä, mitä seikkoja tulisi huomioida kirjaston palvelujen asiakaslähtöisessä tarkastelussa ja niitä on hyödynnetty myös tässä tutkimuksessa.

2.2.1 Grönroos: koetun palvelun laadun malli ja laadukkaaksi koetun palvelun kriteerit

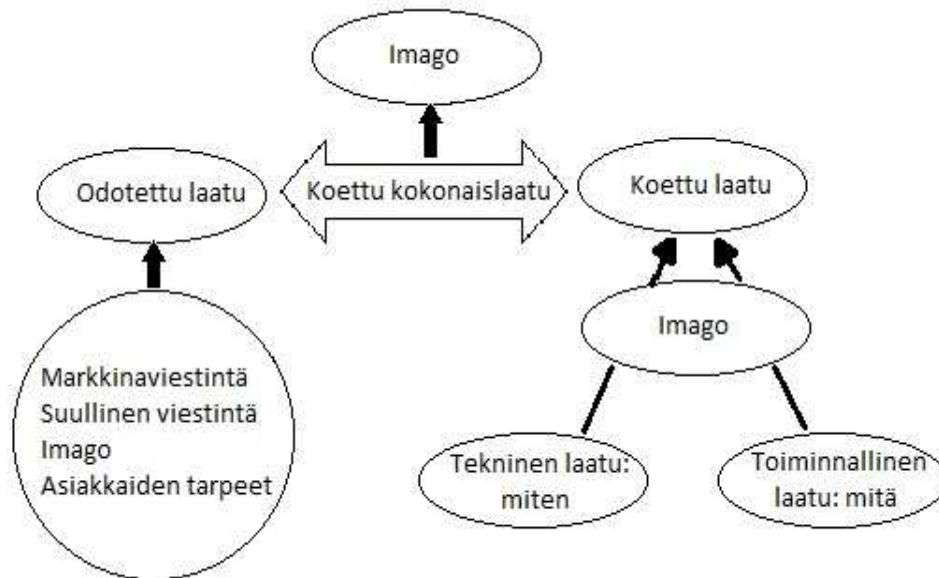
Grönroos on yksi palvelun laadun tutkimuksen uranuurtajista. Hän on tutkinut asiakkaan kokemaa palvelun kokonaislaatua. 1980-luvun alussa hän kehitti koetun palvelun laadun mallin, jota useat tutkijat ovat sittemmin hyödyntäneet tutkiessaan eri alojen palvelun laatua. (Chaiipoopirutana 2008.)

Grönroosin (2009, 101-102) mukaan palvelun laadulla on kaksi ulottuvuutta, tekninen ja toiminnallinen. *Tekninen laatu* on sitä, *mitä* asiakas saa vuorovaikutuksessaan organisaation kanssa. Se viittaa palvelun *lopputulokseen*, eli sisältöön, jonka asiakas saa palveluntarjoajan kanssa käymänsä vuorovaikutuksen seurauksena. Palvelun tekniseen laatuun vaikuttavia seikkoja ovat palvelujen määrä, henkilökunnan ammattitaito ja palvelutuotannossa käytettyjen laitteiden laatu. *Toiminnallinen laatu* taas kuvaa sitä, *miten* asiakas saa palvelun ja millaiseksi hän kokee palveluprosessin. Toiminnallinen laatu liittyy palveluntarjoajan senhetkiseen toimintaan. Palvelun toiminnalliseen laatuun vaikuttavat henkilökunnan palvelumotivaatio, asenne asiakasta kohtaan ja kyky ottaa

asiakkaiden odotukset huomioon sekä palveluympäristö ja palvelun nopeus ja joustavuus. (Grönroos 2009, 101-102, Grönroos 1987, 11)

Grönroos huomauttaa, että teknisen ja toiminnallisen ulottuvuuden lisäksi asiakkaan kokemukseen palvelun laadusta voi vaikuttaa myös yrityksen *imago* eli asiakkaan mielikuva palvelun tarjoavasta organisaatiosta. Jos asiakkaalla on organisaatiosta myönteinen mielikuva, hän todennäköisesti antaa pienet virheet anteeksi. Negatiivinen imago taas voi saada virheen vaikuttamaan asiakkaan silmissä suuremmalta. Organisaation imago on näin ollen eräänlainen laadun kokemisen suodatin. (Grönroos 2009, 102.)

Grönroosin mukaan asiakkaan kokemaan palvelun kokonaislaatuun eivät vaikuta vain laadun tekninen ja toiminnallinen ulottuvuus, vaan jopa enemmän odotetun ja koetun laadun välinen kuilu. Asiakkaan kokemus laadun hyvyydestä syntyy, kun asiakkaan kokema laatu vastaa hänen palvelun laatua koskevia odotuksiaan. Palvelun laadun kokeminen on siis hyvin subjektiivista. Asiakkaan mielikuva palvelun laadusta voi vaikuttaa asiakkaan kokemaan laatuun parantaen laadun kokemusta tai heikentäen sitä. Asiakkaan odottama laatu riippuu useista eri tekijöistä – siihen vaikuttavat markkinointiviestintä, suullinen viestintä, organisaation tai sen osan imago sekä asiakkaan tarpeet (kuvio 2). Palvelun laadun parantamiseksi organisaation on hyvä kartoittaa asiakkaan tarpeet ja odotukset asiakastyytyväisyyskyselyillä ja reagoimalla saamaansa palautteeseen. (Grönroos 2009, 105-106, 111.)



Kuvio 2. Koetun palvelun malli (Grönroos 2009, 105)

Grönroos (2009, 122) on muodostanut aiempien tutkimusten pohjalta laadukkaaksi koetun palvelun seitsemän kriteeriä. Kriteerit ovat:

- **Ammattimaisuus ja taidot:** Asiakkaat ymmärtävät palveluntarjoajalla ja sen työntekijöillä olevan sellaiset tiedot ja taidot, operatiiviset järjestelmät ja fyysiset resurssit, joita tarvitaan heidän ongelmiansa ammattitaitoiseen ratkaisuun (lopputulokseen liittyvä kriteeri).
- **Asenteet ja käyttäytyminen:** Asiakkaat tuntevat, että asiakaspalvelijat kiinnittävät heihin huomiota ja haluavat ratkaista heidän ongelmansa ystävällisesti ja spontaanisti (prosessiin liittyvä kriteeri).
- **Lähestyttävyys ja joustavuus:** Asiakkaat tuntevat, että palveluntarjoaja, tämän sijainti, aukioloajat, työntekijät ja operatiiviset järjestelmät ovat suunniteltu ja toimivat siten, että palvelu on helppo saada ja että yritys on valmis suhtautumaan joustavasti asiakkaan vaatimuksiin ja toiveisiin (prosessiin liittyvä kriteeri).
- **Luotettavuus:** Asiakkaat tietävät, että he voivat luottaa kaikissa tapauksissa palveluntarjoajan edustajien lupauksiin ja asiakkaan etujen mukaiseen toimintaan (prosessiin liittyvä kriteeri).
- **Palvelun normalisointi:** Asiakkaat ymmärtävät, että odottamattomissa tai ongelmatilanteissa palveluntarjoaja ryhtyy heti toimenpiteisiin pitääkseen

tilanteen hallinnassa ja löytääkseen uuden, hyväksyttävän ratkaisun (prosessiin liittyvä kriteeri).

- **Palvelumaisema:** Asiakkaat tuntevat fyysisen ympäristön ja siihen liittyvien tekijöiden tukevan myönteistä kokemusta (prosessiin liittyvä kriteeri).
- **Maine ja uskottavuus:** Asiakkaat uskovat voivansa luottaa palvelunantajan toimiin, saavansa rahalleen vastinetta ja palvelunantajalla olevan sellaiset suorituskriteerit ja arvot, jotka asiakas voi hyväksyä (imagoon liittyvä kriteeri)

2.2.2 Parasuraman, Berry ja Zeithaml: palvelun laadun ulottuvuudet

Parasuraman, Berry ja Zeithaml ovat pitkän linjan tutkijoita, jotka aloittivat asiakkaiden kokeman palvelun laadun tutkimisen 1980-luvulla. Heidän 1980-luvun puolivälissä saamansa tutkimustulokset ovat relevantteja ja runsaasti lainattuja vielä tänäkin päivänä.

Parasuramanin ja kumppaneiden tutkimukset jatkuvat osittain siitä, mihin Grönroos koetun palvelun laadun mallinsa kanssa jäi. He tuovatkin palvelun laadun tutkimuksen tärkeimpinä huomioina esille samoja asioita kuin mitä Grönroos on saanut selville tutkimuksissaan: ensimmäiseksi asiakkaan näkemys palvelun laadusta syntyy sen perusteella, kuinka asiakkaan palvelukokemukset vastaavat hänen palvelua koskevia odotuksiaan ja toiseksi asiakkaat eivät arvioi palvelun laatua palvelun lopputuloksen, vaan myös palveluprosessin perusteella. (Parasuraman et al. 1985.)

Parasuraman et al. (1985, 1988) saivat selville tutkimuksissaan, että palvelualasta riippumatta asiakkaat arvioivat palvelun laatua samanlaisin kriteerein. He selvittivät, mitä ovat ne kriteerit, joilla asiakkaat arvioivat palvelun laatua ja löysivät kymmenen tekijää, joita he kutsuvat laadun ulottuvuuksiksi: palveluympäristö (tangibles), luotettavuus (reliability), reagointialttius (responsiveness), viestintä (communication), uskottavuus (credibility), turvallisuus (security), pätevyys (competence), kohteliaisuus (courtesy), asiakkaan ymmärtäminen ja tunteminen (understanding/knowning the customer) sekä saavutettavuus (access).

Myöhemmissä tutkimuksissaan tutkijat huomasivat päällekkäisyyksiä joidenkin laadun ulottuvuuksien välillä, minkä seurauksena ulottuvuudet tiivistyivät kymmenestä viiteen.

Ulottuvuudet palveluympäristö, luotettavuus ja reagointialttius pysyivät ennallaan, kun taas muut ulottuvuudet yhdistettiin kahden laajemman, vakuuttavuudeksi ja empatiaksi nimetyn ulottuvuuden alle. (Parasuraman et al. 1988; Zeithaml et al. 1990, 25.)

Lopulliset viisi laadun ulottuvuutta Parasuramanin et al. (1988) mukaan ovat sisältöineen seuraavat:

- Palveluympäristö (tangibles) : fyysiset tilat, välineet ja henkilökunta
- Luotettavuus (reliability): kyky suorittaa palvelu luotettavasti ja täsmällisesti
- Reagointialttius (responsiveness): halu auttaa asiakkaita ja tarjota palvelua ripeästi
- Vakuuttavuus (assurance): henkilökunnan tietotaito, huomaavaisuus ja kyky herättää luottamusta
- Empatia (empathy): asiakkaan yksilöllinen huomioonottaminen

ServQUAL

Tutkimustensa perusteella Parasuraman ja kumppanit kehittivät SERVQUAL-mittarin, jonka avulla voidaan mitata asiakkaiden kokemaa palvelun laatua. SERVQUALin pohjana ovat edellä esitetyt viisi asiakkaiden kokeman palvelun laadun ulottuvuutta. SERVQUAL mittaa erikseen asiakkaiden palvelun laatua koskevia odotuksia ja asiakkaan kokemuksia palvelun laadusta. Kaksiosaisen kyselylomakkeen ensimmäisessä osiossa esitetään asiakkaille odotuksiin ja toisessa kokemuksiin liittyen 22 palvelun laadun ulottuvuuksiin liittyvää väittämää. Asiakas ottaa kantaa niihin merkitsemällä mielipiteensä seitsenkohtaiseen asteikkoon, jonka ääripäät ovat ”täysin samaa mieltä” ja ”täysin eri mieltä”. Asiakkaan odotuksia ja kokemuksia koskevia mittaustuloksia vertaamalla saadaan tietää, millaisena asiakas kokee palvelun kokonaislaadun. Palvelusta riippuen asiakkaat voivat pitää toisia laadun ulottuvuuksia tärkeämpinä kuin toisia. Kokonaislaadun mittaamista tärkeämpää voivatkin olla yksittäisiä laadun ulottuvuuksia tai jopa pienempiä osakohteita koskevat tulokset. Mitä heikommaksi palvelun koettu laatu jää odotettuun laatuun verrattuna, sitä huonommaksi asiakas kokee palvelun laadun. (Zeithaml et al. 1990, 175-181.)

SERVQUAL-mittarin on todettu soveltuvan hyvin erilaisten palveluiden laadun mittaamiseen ja se on yksi käytetyimmistä palvelun laadun mittareista. Tosin joissakin tutkimuksissa ei ole pystytty tunnistamaan kaikkia viittä ulottuvuutta. Käytettäessä

SERVQUAL-mittaria palvelun laadun mittaamiseen, sen osa-alueita tulisi pohtia etukäteen mitattavan palvelun ominaisuuksien valossa ja mukauttaa mittaria tilanteeseen sopivaksi. Parasuramanin ja kumppaneiden kehittämä SERVQUAL-mittari on runko, jota voi muuntaa ja täydentää palvelun luonteen tai tutkimustarpeiden mukaan. (Zeithaml et al. 1990, 175.)

2.2.3 LibQUAL+ ja kirjastopalveluiden laadun ulottuvuudet

Amerikkalainen Association of Research Libraries -järjestö (ARL) kehitti 2000-luvun alussa yhteistyössä Texas A&M Universityn kanssa LibQUAL+-mittarin Parasuramanin ja kumppaneiden SERVQUAL-mittarin pohjalta. LibQUAL+ luotiin työkaluksi kirjastoja varten mittaamaan asiakkaiden näkemyksiä kirjastopalveluiden laadusta. (LibQUAL+ 2014.)

Aloittaessaan LibQUAL+-mittarin kehittämisen tutkijat haastattelivat akateemisten kirjastojen käyttäjiä tarkoituksenaan muodostaa teoreettisen viitekehyksen käsitteelle ”kirjastopalveluiden laatu”. Haastattelujen lähtökohtana olivat Parasuramanin ja kumppaneiden kehittämät palvelun laadun ulottuvuudet. Käyttäjät kertoivat haastatteluissa kirjastonkäytön tavoistaan ja esittivät näkemyksiä kirjastopalvelujen laadusta. Haastattelujen myötä tutkijat saivat selville uusia, kirjastopalveluihin liittyviä palvelun laadun kokemisen ulottuvuuksia. (Cook & Heath 2001.) Eri vaiheiden jälkeen ulottuvuudet saivat lopullisen muotonsa vuonna 2003, jolloin muodostuivat LibQUAL+-mittarissa nykyään käytetyt, kolme asiakkaan kokemaan kirjastopalveluiden laatuun liittyvää ulottuvuutta. Ulottuvuudet ovat:

- asiakaspalvelu / palvelun vaikuttavuus (affect of service)
- aineistojen hallinta (information control)
- kirjasto tilana (library as place). (LibQUAL+ 2014.)

Asiakaspalvelua ja palvelun vaikuttavuutta koskeva ulottuvuus käsittää asiakkaiden näkemykset kirjastohenkilökunnan asiantuntemuksesta ja avuliaisuudesta. Toinen ulottuvuus, aineistojen hallinta, taas keskittyy selvittämään, vastaavatko kirjaston kokoelmat asiakkaiden tarpeita ja ovatko kokoelmat kirjastonkäyttäjien saavutettavissa siten, että he pystyvät toimimaan itsenäisesti. Kirjasto tilana -ulottuvuuden

tarkoituksena on tuoda esiin asiakkaan näkemyksiä kirjastotilojen ja -välineiden toimivuudesta ja soveltuvuudesta asiakkaiden tarpeisiin. (Wei et al. 2005.)

LibQUAL+-mallissa asiakkaiden mielipiteitä mitataan 22 väittämän avulla sekä edellä mainituista kolmesta ulottuvuudesta erikseen että kirjaston palveluista kokonaisuutena, minkä lisäksi kirjastolla on mahdollisuus lisätä kyselyyn viisi omaa kysymystä. Jokaisen väittämän osalta asiakkailta kysytään, mikä on heidän mielestään palvelun alin hyväksyttävä taso, heidän toivomansa taso ja palvelun tämänhetkinen taso. Asiakkaat vastaavat kuhunkin 22 väittämään ja niiden sisältämään kolmeen kohtaan yhdeksänasteisella asteikolla, jonka ääripäät ovat ”matala” ja ”korkea”. Kyselyssä kysytään myös kysymyksiä, jotka koskevat asiakkaiden taustatietoja, yleistä tyytyväisyyttä, informaatiolukutaitoa ja kirjastonkäyttöä. Lisäksi asiakkailla on mahdollisuus antaa avointa palautetta. (LibQUAL+ 2014.)

Mittarin avulla kirjasto saa informaatiota siitä, mitkä kirjaston palvelut vastaavat asiakkaiden odotuksia ja millä osa-alueilla palvelun tämänhetkinen taso ei yllä asiakkaiden odotusten tasolle. Alimman hyväksyttävissä olevan tason ja odotetun tason välinen suhde taas tuo esille, kuinka tärkeänä asiakas pitää palvelua. (Wei et al. 2005.)

LibQUAL+-mittaria käytettiin ensimmäistä kertaa vuonna 2000 ja se on sittemmin levinnyt kansainvälisesti käytetyksi menetelmäksi. LibQUAL+ on ARL:n rekisteröity tavaramerkki ja ARL kerää palveluistaan maksua kirjastoilta. Kirjastot voivat tilata kyselyn ARL:lta, joka välittää kirjastolle sähköisen asiakaskyselyn ja tuottaa asiakaskirjastolle raportin keräämästään aineistosta. Aluksi LibQUAL+ oli käytössä lähinnä tieteellisissä kirjastoissa, mutta nykyään sitä hyödynnetään myös yleisissä kirjastoissa. Suomessa mittaria on käytetty muutamissa tieteellisissä kirjastoissa. (LibQUAL+ 2014.)

2.3 Lasten ja nuorten kirjastonkäyttö ja näkemyksiä yleisestä kirjastosta

Useissa ulkomaisissa tutkimuksissa on tutkittu eri näkökulmista eri-ikäisten lasten ja nuorten kirjastonkäyttöä sekä heidän mielipiteitään kirjastosta. Kotimaisia tutkimuksia aiheesta on sen sijaan vähän.

Tutkimusten mukaan ensisijaiset syyt, joihin liittyen nuoret käyttävät kirjastoa ovat huvitustarkoitukset, koulutehtävien teko, henkilökohtaiset kiinnostuksen kohteet ja harrastukset sekä tarve käyttää internetiä (esim. D'Elia et al. 2007, Howard 2011). Fasickin ja kumppaneiden (2005, 19-20) mukaan kouluikäiset lapset käyttävät kirjastoa enimmäkseen huvitustarkoituksissa ja etsiäkseen tietoa koulutehtäviä varten.

Fasick ja kumppanit (2005) tutkivat kyselyn ja ryhmähaastatteluiden avulla kanadalaisten 4.-7. luokkalaisten lasten lukemistottumuksia sekä median ja kirjaston käyttöä. Tutkimukseen osallistuneet näkivät kirjaston ensisijaisesti paikkana, joka tarjoaa kirjoja. Tyypillisin syy käyttää kirjastoa oli se, että vastaaja piti kirjoista. Kirjastokäynnin aikana suurin osa lapsista palautti lainaamiaan materiaaleja ja valitsi uusia. Tyypillisin tapa hakea uutta aineistoa oli tutkia hyllyissä olevia aineistoja, kysyä kirjaston henkilökunnalta tai etsiä tietokannasta. Lukukerhot kiinnostivat kirjastoa säännöllisesti käyttäviä lapsia ja yli puolet niissä käyvistä ilmoitti, että he lukevat enemmän kirjoja lukukerhon ansiosta (Fasick et al. 2005, 1.)

Howard tutki vuonna 2011 Kanadan itäosissa asuvien 12-15-vuotiaiden nuorten kirjastonkäyttöä ja mielipiteitä kirjastosta lomakekyselyn ja ryhmähaastatteluiden avulla. Tutkimuksessa kävi ilmi, että vaikka alueen nuorista suurimmalla osalla oli positiivinen yleiskuva kirjastosta, vain kolmasosa käytti kirjastoa kerran kuukaudessa tai useammin, kun taas kirjastoa satunnaisesti (harvemmin kuin kuukausittain) käyttäviä oli 52% tutkimukseen osallistuneista. (Howard 2011.) Howardin tutkimustulokset ovat samansuuntaiset kuin D'Elia ja kumppaneiden tutkimuksessa vuonna 2007. D'Elia ja kumppaneiden 5-12-luokkalaisia yhdysvaltalaislapsia ja -nuoria koskevassa tutkimuksessa kävi ilmi, että tutkimukseen osallistuneista 69,5% oli käyttänyt kirjastoa kuluneen vuoden aikana, mutta yli puolet (55,1%) kirjastoa käyttäneistä oli käynyt kirjastossa harvemmin kuin kuukausittain. (D'Elia et al. 2007.)

Howardin tutkimuksessa kyselyyn vastanneet ilmaisivat tyytyväisyyttä yleiseen kirjastoon, kun taas ryhmähaastatteluihin osallistuneet olivat mielipiteissään huomattavasti kriittisempiä. Syynä eri tutkimusmenetelmien tulosten eroavaisuuksiin Howard pitää sitä, että nuorilla on tietynlainen mielikuva siitä, millainen kirjastoympäristö normaalisti on. Tämä näkyy kyselyn tuloksissa – nuoret eivät keksi parannettavaa, koska he peilaavat kirjastoa arvioissaan valmiisiin mielikuviinsa. Haastatteluissa taas nuoria taas innostettiin pohtimaan, miten kirjastoa ja sen palveluja voitaisiin parantaa, jotta se olisi ihanteellinen nimenomaan heille. Näin saatiin esille kriittisempiä kirjastoa koskevia kannanottoja. (Howard 2011.)

Howard selvitti, että yli kolme neljäsosaa nuorista piti kirjaston henkilökuntaa ystävällisenä ja oli heihin hyvin tyytyväinen. Vastaavasti Fisherin vuonna 2003 Australiassa tekemässä, 7-12 vuotiaisiin lapsiin kohdistuneessa kyselytutkimuksessa 58% vastaajista oli sitä mieltä, että kirjaston henkilökunta oli avuliasta usein tai joskus (Fisher 2003). Positiivisista arvioista huolimatta Howardin tutkimuksessa suuri osa nuorista ei ollut koskaan pyytänyt tai edes harkinnut pyytävänsä kirjaston henkilökunnalta apua aineiston etsinnässä. Positiivisten arvioiden perusteella nuoret pitivät kanssakäymisen puutetta normaalina, eivätkä odottaneetkaan läheisempää kanssakäymistä henkilökunnan kanssa. Toisaalta Howardin mukaan joissain aiemmissä tutkimuksissa on saatu hänen tutkimuksestaan eroavia tuloksia, joiden mukaan nuoret pitivät yhtenä suurimmista esteistä kirjastonkäytölleen epäystävällistä ja paheksuvaan henkilökuntaa. (Howard 2011.)

Howardin tutkimuksessa kirjaston kirjakokoelmat saivat korkeat arvosanat kysyttäessä nuorten mielipiteitä kokoelmista. Sen sijaan muut kirjaston kokoelmien osat olivat suurelle osalle nuorista vieraita. (Howard 2011.)

Sekä Howardin (2011) että Fisherin (2003) tutkimuksiin osallistuneet kritisoivat lasten ja nuorten osaston tiloja. Fisherin tutkimus ei selvittänyt, millaisia parannusehdotuksia nuorilla olisi ollut kirjaston tiloja koskien, Howardin tutkimus sen sijaan listasi nuorten ehdotuksia. Howardin tutkimukseen osallistuneiden nuorten mukaan kirjastosta tekisi viihtyisän mukavat istumapaikat, värikkäät ja valoisaat nuorten tilat, jonkinasteisen äänekkyyden suvaitseminen ja ruoan nauttimisen salliminen. Kirjaston tiloihin toivottiin eniten paikkaa, jossa voi viettää aikaa ystävien kanssa. (Howard 2011.)

Howardin tutkimuksessa lähes puolet vastaajista kritisoi sitä, että kirjasto ei tarjoa nuoria kiinnostavia tapahtumia. Suuri osa niin Howardin kuin Fasickinkaan tutkimuksiin osallistuneista nuorista ei tiennyt, millaisia tapahtumia heidän lähikirjastonsa tarjosi, eivätkä ajatelleet kirjastoa kovin usein. (Fasick 2005, Howard 2011.)

Howardin mukaan nuoret pitivät suurimpina esteinä kirjaston käytölle kirjaston henkilökunnan kanssa käytävän kanssakäymisen vähäisyyttä, houkuttelevien laitteistojen puutetta, kirjaston verkkosivujen vähäistä kiinnostavuutta, kirjaston tilojen puutteita sekä sitä, että nuoria ei oteta mukaan kirjaston palveluiden kehittämiseen. (Howard 2011.)

Agosto ja kumppanit (2007) puolestaan tutkivat 14-17-vuotiaiden tyttöjen ja poikien eroja liittyen heidän kirjastonkäyttöön ja kirjastoa koskeviin mielipiteisiinsä. Tutkimus suoritettiin kahdessa yhdysvaltalaisessa yleisessä kirjastossa vuonna 2007.

Agosto ja kumppanit (2007) selvittivät, että kirjastolla on kolme erilaista avainroolia nuorten elämässä: kirjasto toimii tiedonvälittäjänä (*information gateway*), tilana sosiaaliselle kanssakäymiselle ja viihtymiselle (*social interaction/entertainment space*) ja hyödyllisenä fyysisenä ympäristönä (*beneficial physical environment*).

Agoston ja kumppaneiden (2007) mukaan tytöt käyttivät kirjastoa eniten tiedonhankintaan, kun taas pojat sosiaaliseen kanssakäymiseen tai huvitustarkoituksiin, kuten tietokoneilla pelaamiseen. Ero ei kuitenkaan ollut suuri ja molempien sukupuolten keskuudessa edellä mainitut kirjaston käyttötarkoitukset olivat suosituimmat, vain eri järjestyksessä. Näiden kirjaston käyttötarkoitusten jälkeen seuraavaksi yleisin, hyödyllinen fyysinen ympäristö, tarkoitti Agoston ja kumppaneiden mukaan kirjaston roolia eräänlaisena pakopaikkana joko uhkaavalta kotiympäristöltä tai naapurustolta tai rauhoittumisen ja hiljaisuuden paikkana. (Agosto et al. 2007.)

Agoston ja kumppaneiden (2007) tutkimustulokset osoittivat, että tytöt pitivät kirjastoa tiedonhankintatarkoituksissa huomattavasti hyödyllisempänä kuin pojat. Tulos oli sama jopa nuorten harvinaisemmiksi luokittelemien tiedontarpeiden yhteydessä. Kaiken kaikkiaan nuorisoikäisten tyttöjen ja poikien kirjastonkäytön ja kirjastoa koskevien mielipiteiden välillä oli tutkimustulosten mukaan vain vähän eroavaisuuksia – kirjaston avainroolit olivat molempien sukupuolten keskuudessa samoja.

Agosto ja kumppanit eivät löytäneet merkittäviä eroja eri sukupuolten kirjastonkäytön useuden välillä (Agosto et al. 2007). D’Elia ja kumppanit saivat kuitenkin samassa maassa samana vuonna tehdyssä tutkimuksessaan toisenlaisia tuloksia, joiden mukaan pojat käyttivät kirjastoa merkittävästi vähemmän kuin tytöt (D’Elia et al. 2007). Agoston ja kumppaneiden (2007) tutkimuksen heikkous on se, että se tavoitti vain kirjastoa käyttävät nuoret ja heistä todennäköisesti nimenomaan sellaiset, jotka luottivat kirjastoon ja sen henkilökuntaan tarpeeksi osallistuakseen tutkimuskyselyyn. Sen vuoksi tulokset saattoivat olla erilaiset kuin D’Elia tutkimuksessa, joka koski myös kirjaston ei-käyttäjiä.

Eri tutkimuksissa toistuva kirjastoa koskeva kritiikki koski kirjaston kirjakokoelmien puutteita. Lapset ja nuoret toivoivat kirjastoon laajempaa valikoimaa ja uudempia kirjoja. (Fasick et al. 2005, 1, Fisher 2003, Howard 2011.)

Fasickin ja kumppaneiden (2005, 6) mukaan lapset kertoivat mielellään mielipiteitään kirjastosta, minkä vuoksi kirjastojen kannattaisikin tarjota lapsille jatkuva mahdollisuus kertoa mielipiteensä kirjaston tiloista, aineistoista, palveluista ja tapahtumista esimerkiksi lapsille kohdistettujen internetkyselyjen tai lapsista koostuvien ideointiryhmien avulla.

Kotimaisista kirjastonkäyttöä kartoittavista tutkimuksista käsitellään seuraavassa Jaana Koskisen vuonna 2012 valmistuneen pro gradu -tutkielman tuloksia. Koskinen tutki yhdeksäsluokkalaisten lukuharrastusta ja kirjastonkäyttöä sekä niihin yhteydessä olevia tekijöitä tekemällä kyselytutkimuksen pirkanmaalaisella yläkoululla.

Tutkimuksessa lukuharrastus ymmärrettiin kattavan sekä painettujen että verkkotekstien lukemisen. Tutkimuksessa selvisi, että lukeminen perinteisessä muodossa ei kuulu nuorten, varsinkaan poikien, suosituimpiin vapaa-ajanviettopoihin. Sen sijaan verkkotekstejä luettiin painettuja enemmän ja audiovisuaalisia medioita käytettiin printtimedioita enemmän. Tyttöjen lukumotiivit liittyivät useimmiten erilaisiin elämyksiin, kun taas pojilla korostuivat hyötynäkökulmat. (Koskinen 2012.)

Tutkimuksen perusteella nuorten kirjastoa koskevista mielikuvista vahvimpina olivat kirjat ja hiljaisuus. Tytöt käyttivät kirjastoa huomattavasti poikia enemmän. Nuorten kirjastonkäyttö oli pääosin kirjojen ja lehtien lukemista ja niiden lainaamista.

Koskisen tutkimustulosten mukaan kirjastoa käytettiin sosiaalisiin tarkoituksiin vain harvoin. Tätä tukevat myös vuonna 2013 tehdyn nuorten vapaa-aikatutkimuksen tulokset, joiden mukaan suomalaiset lapset ja nuoret käyttivät kirjastoa hyvin vähän ajanviettoon ystävien kanssa. Eniten sosiaalista kanssakäymistä kirjastossa harrastivat 10-14-vuotiaat, joista noin neljäsosa tapasi kavereita kirjastossa kerran kuukaudessa tai useammin. Koskisen mukaan vanhemmilla ja kaverilla on kuitenkin selvästi vaikutusta nuorten kirjastonkäyttöön. Kotikirjaston koko, vanhempien ja kavereiden suhtautuminen lukuharrastukseen, heidän lukuaktiivisuutensa sekä heidän kanssaan käydyt lukemista koskevat keskustelut vaikuttivat nuorten kirjojen lukemiseen ja tätä kautta myös kirjaston käyttöön. (Koskinen 2012, Myllyniemi & Berg 2013.)

Nuorten kirjastonkäyttöä rajoittivat eniten ajanpuute ja kirjaston kaukainen sijainti. Suurina rajoitteina koettiin myös epäsojivat aukioloajat ja suppeat aineistovalikoimat. Tytöt toivoivat kirjastolta sopivampia aukioloaikoja ja parempaa nuorten osastoa, pojat taas toivoivat enemmän tietokoneita, aineiston latausmahdollisuutta omalle koneelle sekä parempia lehti- ja musiikkivalikoimia. Sukupuolesta riippumatta nuoret toivoivat eniten parempaa elokuvavalikoimaa. Tutkimuksessa selvisi, että mitä useammin nuori käyttää kirjastoa, sitä innokkaampi hän olisi lisäämään kirjastopalvelujen käyttöä entisestään. (Koskinen 2012.)

3 HYVINKÄÄN KAUPUNGINKIRJASTO

Hyvinkään kaupunginkirjasto on perustettu 1921. Keskustan pääkirjastorakennus valmistui 1968. Vuonna 2002 se peruskorjattiin ja laajennettiin. Hyvinkäällä on pääkirjaston lisäksi kaksi lähikirjastoa, Hakalan ja Paavolan kirjastot, jotka ovat myös mukana tässä tutkimuksessa. Hakalan kirjasto sijaitsee koulun yhteydessä ja se on koulukirjastokäytössä aamupäivisin (klo 9-13) kouluvuoden aikana. Hyvinkään kaupunginkirjasto ostaa kirjastoautopalvelunsa Hausjärven ja Lopen kuntien kirjastoilta. Kirjastoautot pysähtyvät yhdellätoista pysäkillä, jotka ovat kaikki koulujen yhteydessä. (Hyvinkään kaupunginkirjaston verkkosivut 2014.)

Hyvinkään kaupunginkirjaston kokoelmiin sisältyi vuoden 2013 lopussa noin 250 000 teosta (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2014). Aineisto on pääasiassa suomenkielistä. Pääkirjastossa on noin 20 000 niteen varasto. Kaupunginkirjasto ylläpitää myös kotiseutukokoelmaa, johon kerätään Hyvinkäätä koskevia aineistoja. Kirjaston kokoelmien hakuun asiakkaat voivat käyttää Ratamo-kokoelmatietokantaa, joka on Hyvinkään, Hausjärven, Nurmijärven ja Riihimäen kaupunginkirjastojen (yhteisnimeään Ratamo-kirjastojen) yhteinen tietokanta. Kotiseutuaineistoa voi hakea Apila-aluetietokannan avulla. Lisäksi kaupunginkirjasto on hankkinut lukuoikeuksia e-kirjoihin, joiden toimittajana on Ellibs.

3.1 Hyvinkään kaupunginkirjaston arvot

Hyvinkään kaupunginkirjasto ilmoittaa toimintansa ja arvojensa perustaksi kirjastolain (4.12.1998/904), joka asettaa kirjaston toiminnalle seuraavia tavoitteita:

”Kirjasto edistää väestön yhtäläisiä mahdollisuuksia sivistykseen, kirjallisuuden ja taiteen harrastukseen, jatkuvaan tietojen, taitojen ja kansalaisvalmiuksien kehittämiseen, kansainvälistymiseen sekä elinikäiseen oppimiseen. Kirjasto edistää myös verkkopalvelujen ja niiden sivistyksellisten sisältöjen kehittymistä. Asiakkaiden käytettävissä tulee olla kirjasto- ja tietopalvelualan henkilöstöä sekä uusiutuva kirjastoaineisto ja -välineistö. Näiden lisäksi kirjaston toimintaa tulee arvioida kirjastopalvelujen kehittämiseksi.” (Hyvinkään kaupungin verkkosivut 2014.)

1. **Tasa-arvoisuus:** ”Tarjoamme palveluita tasapuolisesti kaikille asiakkaille ja asiakasryhmille yhteisön monikulttuurisuuden huomioiden. Peruspalvelumme ovat maksuttomia”
2. **Asiakaslähtöisyys ja -tyytyväisyys:** ”Kehitämme palveluitamme vuorovaikutuksessa asiakkaiden kanssa ja huomioimme palveluissa yksilölliset tarpeet. Julkisuuskuvamme on myönteinen ja asiakkamme tuntevat palvelumme.”
3. **Luotettavuus/laatu:** Huolehdimme asiakkaidemme tietosuojasta ja noudatamme yhteisiä sopimuksia ja säännöksiä. Tarjoamme luotettavia ja ajantasaisia tietosisältöjä sekä kirjastossa, että verkossa. Työskentelemme vastuullisesti sekä ammattitaitoisesti ja tuotamme ja kehitämme laadukkaita palveluja, joiden perustana on asiakaskeskeisyys. Kehitämme jatkuvasti omaa osaamistamme.
4. **Kestävä kehitys:** ”Kirjastona tarjoamme asiakkaillemme edullisen ja ympäristöystävällisen keinon saada ja välittää tietoa, kulttuuria ja elämyksiä.” (Hyvinkään kaupungin verkkosivut 2014.)

3.2 Hyvinkään kaupunginkirjaston lasten- ja nuortenosaston palvelut

Hyvinkään kaupunginkirjaston lasten- ja nuortenosasto tarjoaa kirjojen lisäksi lainattavia elokuvia, äänikirjoja, cd-rom-levyjä, diasarjoja, lehtiä ja lastenmusiikkia. Lasten tietokirjat, tavutetut kirjat, helppolukuiset kirjat, satukirjat, sarjakuvat, kertomakirjallisuus ja kuvakirjat sekä muu aineisto on sijoitettu omiin hyllyihinsä. Nuortenosastolla on kirjojen lisäksi nuorten lehtiä sekä runsaat valikoimat fantasia- ja scifikirjoja, mangaa ja muita nuorten sarjakuvia sekä pieni valikoima DVD-levyjä. (Hyvinkään kaupunginkirjaston verkkosivut 2014.)

Hyvinkään pääkirjaston lasten- ja nuortenosastolla on lähes 54 000 kappaletta erilaisia lainattavia aineistoja. Lähikirjastoissa aineiston määrä on luonnollisesti suppeampi. (Hyvinkään kaupunginkirjaston verkkosivut 2014.) Vuonna 2013 Hyvinkään kaupunginkirjaston kokoelmissa oli 66 341 lasten kirjaa, joista 55 069 oli

kaunokirjallisuutta. Lasten kirjoja lainattiin vuonna 2013 yhteensä 253 585 kappaletta, osuus oli 41,87 % kaikista kirjalainoista. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2014.)

Kirjasto järjestää satutunteja noin 3-6-vuotiaille lapsille. Satutunteja tarjotaan suomeksi ja englanniksi. Kirjastossa järjestetään aika ajoin myös muita tapahtumia vauvoille ja leikki-ikäisille. Päiväkodeille kirjaston lastenosasto tarjoaa teemapaketteja eri aiheista (mm. aika, ammatit, erilaisuus, sirkus ja vuodenajat). Kokoelma on kaikkien käytettävissä. Lapsille tarkoitettuja diasarjoja saa lainaksi henkilökunnalta pyydettäessä. Tarjolla on tiedodiasarjoja sekä diasarjoja eri saduista. (Hyvinkään kaupunginkirjaston verkkosivut 2014.)

Kouluille lastenosastolla tarjoaa lainattavia kirjasarjoja. Kirjat on jaoteltu kolmeen eri ryhmään luokkatason mukaan. Sarja ”Alakoulu 1” on tarkoitettu alakoulun ensimmäisille luokille ja ”alakoulu 2” 3-7 luokille. Yläkoululle ja lukiolle on oma sarjansa. Koululais- ja päiväkotiryhmät voivat vierailla kirjastossa ohjatulla käynnillä tai itsenäisesti. (Hyvinkään kaupunginkirjaston verkkosivut 2014.)

Kaksi kertaa kuukaudessa pääkirjastossa kokoontuu lasten lukupiiri, joka on kaikille alakoululaisille avoin ja maksuton kirjavinkkikerho. Lukupiiriläiset tekevät Lukutoukka-lehteä, joka ilmestyy kaksi kertaa vuodessa. (Hyvinkään kaupunginkirjaston verkkosivut 2014.)

Lastenosaston kirjastonkäytön opetus on suunnattu alakouluille ja päiväkodeille. Yläkoulun, lukion ja aikuisryhmien käyttäjäkoulutuksesta vastaa pääkirjaston aikuistenosasto. Kirjastonkäytönopetuksessa opetellaan käyttäytymään kirjastossa, tutustutaan kirjaston osastoihin ja toimintoihin (lainaus, palautus, kirjastokorttiasiat), esitellään kirjaston eri aineistot, tutustutaan luokitusjärjestelmään ja hyllyjärjestykseen sekä opetellaan käyttämään kirjaston aineistotietokantaa.

Pääkirjastossa järjestetään myös kirjavinkkausta lapsille ja nuorille. Kirjavinkkaus voi tapahtua kirjastossa tai koululla. Myös kirjaston internetsivustolla tarjotaan sekä lapsille että nuorille lukuvinkkejä eri aiheista. Lisäksi sivustolla on lähinnä pienten lasten vanhemmille ja nuorille suunnattuja linkkejä kirjallisuusaiheisille sivustoille. (Hyvinkään kaupunginkirjaston verkkosivut 2014.)

Kirjastossa voi pelata tietokone- ja lautapelejä. Pääkirjastossa on romppukone ja vain alle 15-vuotiaille tarkoitettu internetkone. (Hyvinkään kaupunginkirjaston verkkosivut 2014.)

4 TUTKIMUSASETELMA

Tämän luvun alaluvuissa luvussa esitellään aluksi tutkimuskysymykset sekä seuraavaksi tutkimusaineisto ja -menetelmät. Niiden jälkeen selostetaan, miten lomakekysely ja teemahaastattelu toteutettiin käytännössä. Lopuksi kerrotaan, kuinka empiirinen aineisto analysoitiin.

Parasuramanin ja kumppaneiden (1988) mukaan palvelun laadun kokemus on asenne, joka syntyy ajan myötä usean palvelutapahtuman seurauksena koetusta asiakastyytyväisyydestä. Zeithamlin ja kumppaneiden (2006) mukaan taas asiakasuskollisuutta organisaatiolle voidaan ennustaa tarkastelemalla useamman palvelutapahtuman perusteella ajan myötä syntyneitä kokemuksia. Lapsi- ja nuorisokohderyhmän palvelun laadun kokemuksen ja selvittämiseksi ja asiakasuskollisuuden ennakoimiseksi tutkimuksessa nähtiin perustelluksi selvittää lapsi- ja nuorisoasiakkaiden kirjastokokemusten myötä syntynyttä tyytyväisyyttä tai tyytymättömyyttä kirjaston palveluihin ja selvittämään syitä heidän tuntemuksilleen.

Koska asiakkaan kokemukseen palvelun laadusta vaikuttavat Grönroosin (2009) sekä Parasuramanin ja kumppaneiden (1988) mukaan asiakkaan tarpeet, tutkimuksessa oli syytä selvittää myös lasten ja nuorten kirjaston käyttötottumuksia sekä sitä, millä tavoin ja mihin tarkoituksiin lapsi- ja nuorisoasiakkaat käyttävät Hyvinkään kaupunginkirjaston palveluita. Toisin sanoen käyttötottumusten selvittämisen kautta saadaan osaltaan tietoa kirjaston eri palveluiden merkittävyyydestä asiakkaan näkökulmasta. Tutkimuksessa päätettiin selvittää erikseen myös kohderyhmän kokemuksia kirjaston eri palveluiden tärkeydestä, koska palvelun tärkeyden kokemus kertoo asiakkaan tarpeista ja kirjastoon kohdistuvista odotuksista.

Empiirinen aineisto koottiin lomakekyselyllä ja teemahaastattelulla, joiden suunnittelussa hyödynnettiin luvussa 2 esiteltyjä, Grönroosin kehittämiä palvelun laadun teknistä ja toiminnallista ulottuvuutta sekä alun perin LibQUAL+-mallia varten kehitettyjä asiakkaan kokeman kirjastopalveluiden laadun ulottuvuuksia.

Niin Grönroosin kuin Parasuramanin ja kumppaneidenkin sekä LibQUAL+-mallin esille tuomaa palvelun kokonaislaadun kokemukseen vaikuttavaa odotetun ja koetun laadun välistä kuilua on vaikea tutkia, kun kyseessä ovat lapset ja nuoret. Sekä

odotuksia että kokemuksia syvällisesti kartoittava kysely tai haastattelu olisi nuorelle kohderyhmälle vaikea ymmärtää ja mitä todennäköisimmin se olisi heille myös liian pitkä. Tutkimuksessa käsitelläänkin palvelun laadun kokemuksen osalta lähinnä lasten ja nuorten mielikuvia palvelun laadusta. Mielikuviin palvelun laadusta vaikuttavat paitsi se, kuinka asiakkaan aiemmat kokemukset kirjastossa ovat vastanneet hänen kirjaston palveluja koskevia odotuksiaan, myös kirjaston imago ja kirjaston asiakkailleen kohdistama viestintä.

LibQUAL+-mallin mukainen kysely olisi lapsille ja nuorille liian vaativa, mutta sitä varten selvitettyt asiakkaan kokeman kirjastopalveluiden laadun ulottuvuudet, asiakaspalvelu / palvelun vaikuttavuus, aineistojen hallinta ja kirjasto tilana, ovat hyvin käyttökelpoisia tämänkaltaista tutkimusta rakennettaessa. Kysely ja haastattelu suunniteltiin siis alusta asti nuoren ikäryhmän ehdoilla sellaiseksi, että ne mittaavat edellä mainittuja ulottuvuuksia.

4.1 Tutkimuskysymykset

Tutkimuksessa kartoitettiin 11-17-vuotiaiden Hyvinkään kaupunginkirjaston lapsi- ja nuorisoasiakkaiden ja ei-käyttäjien kirjastonkäyttöä sekä mielipiteitä kirjaston tiloista, aineistosta ja asiakaspalvelusta / palvelun vaikuttavuudesta. Lisäksi selvitettiin, millaisia toivomuksia heillä on tulevaisuuden kirjastotoiminnalle. Tutkimuskysymykset olivat:

- Mitä Hyvinkään kaupunginkirjaston palveluita lapsi- ja nuorisoasiakkaat käyttävät?
- Millä tavoin ja mihin tarkoituksiin lapsi- ja nuorisoasiakkaat käyttävät Hyvinkään kaupunginkirjaston palveluita?
- Kuinka tyytyväisiä tai tyytymättömiä lapsi- ja nuorisoasiakkaat ovat kirjaston palveluihin ja millä perustein?
- Kuinka tärkeinä lapset ja nuoret näkevät kirjaston eri palvelut?
- Millaisia toivomuksia lapsi- ja nuorisoasiakkailla on kirjaston palvelujen parantamiseksi?
- Onko tutkittavien ikäryhmien tai eri sukupuolten välillä eroja kirjaston käyttötottumusten tai kirjastoa koskevien mielipiteiden ja toivomusten osalta?

- Mitä mieltä ikäryhmän ei-käyttäjät ovat kirjaston palveluista ja mitä he toivovat kirjaston palveluilta?

4.2 Tutkimusaineisto ja tutkimusmenetelmät

Tutkimusaineisto kerättiin keväällä 2014 lomakekyselyn ja haastatteluiden avulla, joten tutkimusaineisto koostuu sekä määrällisestä että laadullisesta aineistosta. Tutkimusmenetelmät valikoituivat tutkimuksen toimeksiantajan, Hyvinkään kaupunginkirjaston, toivomusten perusteella. Haastattelumenetelmän tutkimuksen suorittaja sai itse valita ja hän päätyi teemahaastatteluun.

Kyselytutkimuksen etuna on se, että sen avulla saadaan melko helposti laajaa tutkimusaineistoa ja monipuolisesti tietoja kohderyhmästä. Kysely on nopein ja edullisin tapa kerätä laajastikin määrällistä aineistoa isosta ryhmästä samanaikaisesti niin, ettei tutkija ole paikalla. Kyselytutkimuksessa on erittäin tärkeää, että kyselylomakkeen kysymykset on muotoiltu selkeästi ja yksiselitteisesti, niin, että vastaajalle ei jää väärinkäsitysten varaa. Ennen kyselylomakkeen luomista on tärkeää, että tutkimuksen tavoitteet ja tutkimusongelmat ovat täsmentyneet, jotta kyselyssä osataan kysyä oikeita kysymyksiä ja toisaalta välttää turhilta kysymyksiltä. (Hirsjärvi et al. 2010, 195; Valli 2010, 103-104.)

Koska tässä tutkimuksessa oli tarkoitus tavoittaa laajasti Hyvinkään lapsia ja nuoria, kyselytutkimus sopi erinomaisesti menetelmäksi. Tutkimusongelmat muotoiltiin tarkasti ennen kyselylomakkeen rakentamista, jotta kysely saatiin rakennettua tutkimuksen tavoitteita vastaavaksi.

Kyselylomakkeen laadinnan yhtenä ongelmana oli se, kuinka kyselystä saadaan sellainen, että se on tarpeeksi selkeä otosjoukon nuorimmille ollen samalla mielekäs joukon vanhimille. Kysymysten ymmärrettävyyttä ja mielekkyyttä eri ikäryhmissä pyrittiin varmistamaan tekemällä ennen kyselyn suorittamista pilottikysely, johon osallistui yksi viides- ja yksi kahdeksaluokkalainen hyvinkääläinen.

Kyselytutkimuksen ongelmana on Hirsjärven ja kumppaneiden (2010, 195) mukaan myös se, ettei voida varmistua siitä, kuinka vakavasti vastaajat suhtautuvat tutkimukseen, siis vastaavatko kyselyyn osallistuneet kysymyksiin huolellisesti ja rehellisesti. Pilailumielessä tehtyjä vastauksia pyrittiin tässä tutkimuksessa karsimaan

ennen kyselyn analysointivaihetta silmäilemällä vastauksia läpi ennen analysointityön aloittamista ja myös sen aikana. On kuitenkin mahdollista, että selvien hupivastausten karsinnan jälkeen vastausten joukossa on joitakin hutiloiden tai pilailumielessä tehtyjä vastauksia, joista tätä ei huomaa ulospäin. Suuren otosjoukon ansiosta mahdollisten pilailuvastausten ei pitäisi kuitenkaan vaikuttaa tutkimuksen lopputulokseen ratkaisevasti.

Kyselystä saatuja tietoja täydennettiin teemahaastatteluilla. Teemahaastattelussa ei ole yksityiskohtaisia kysymyksiä, jotka esitettäisiin samoin sanoin kaikille haastateltaville, vaan sen runkona on tutkijan ennalta valikoimia teemoja, joita käydään läpi vapaasti sen mukaan, kuinka keskustelu etenee. Näin tutkijan ja haastateltavan välinen keskustelu on vapaampaa ja tutkittavien omat kokemukset ja mielipiteet pääsevät paremmin esille. Teemahaastattelu on puolistrukturoitu haastattelumenetelmä, koska haastatteluissa läpikäytävät aihepiirit ovat kaikille haastateltaville samat. Se on kuitenkin menetelmänä lähempänä strukturoimatonta kuin strukturoitua haastattelua. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 47-48.)

Teemahaastattelu sopi muodoltaan tämän tyyppiseen tutkimukseen siksi, että tutkimuksen tavoite oli tiukasti rajattu: ottaa selvää lasten ja nuorten kirjastonkäyttötottumuksista sekä kirjastoa koskevista mielipiteistä ja toivomuksista. Menetelmä rajaa käytävän keskustelun aihepiirejä sopivasti antaen kuitenkin tilaa vapaalle keskustelulle, jolloin esille saattaa tulla sellaisia aiheeseen liittyviä asioita, joita tutkija ei välttämättä muuten olisi tullut ajatelleeksi ja jotka täydentävät kyselyn tuloksia.

Haastateltaessa lapsia ja nuoria tulee ottaa huomioon muutamia asioita. On esimerkiksi varmistettava, että lapsi tai nuori tuntee käytettävät käsitteet ja ymmärtää haastattelijan kysymykset. Jos nuori haastateltava vaikuttaa epävarmalta, haastattelijan tulee selittää, mitä hän tarkoittaa käyttämällään käsitteellä tai kysymyksellä. Kysymykset tulee pitää mahdollisimman selkeinä. Lapset ja nuoret voivat pelätä kielteisen vastauksen antamista, joten haastattelijan on kyettävä luomaan sellainen haastatteluilmapiiri ja osattava valita sanamuotonsa niin, että lapsi tuntee voivansa antaa myös negatiivissävyytteistä palautetta. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 131.)

4.3 Lomakekyselyn ja teemahaastattelujen toteutus

Lomakekysely tehtiin maaliskuuhun 2014 kolmella hyvinkäläisellä koululla 5.-9.-luokkalaisten keskuudessa. Kysely päätettiin toteuttaa kouluilla, koska siten saavutettiin myös kirjaston ei-käyttäjät. Koulut, jotka osallistuivat tutkimukseen, ovat Tapainlinnan, Puolimatkan ja Paavolan koulut. Koulut valittiin niiden sijaintien perusteella – tavoitteena oli saada mukaan eri puolilla Hyvinkäästä asuvia lapsia ja nuoria. Sekä Tapainlinnasta että Puolimatkasta kyselyyn osallistui 5.-9. luokkien oppilaita, Paavolasta taas 5.-6. luokkien oppilaita. Tutkimukseen ei otettu mukaan alle nuorempia lapsia sen vuoksi, että heidän ei uskottu älyllisesti olevan vielä valmiita vastaamaan kyselyyn eikä toisaalta pystyvän vielä keskittymään vastaamaan kyselyn kaikkiin kohtiin.

Kyselyn toteutuksessa hyödynnettiin Google Docs -palvelua. Kysely jaettiin kouluille internetlinkkinä, jonka takaa löytyvään e-lomakkeeseen oppilaat vastasivat oppituntien yhteydessä. Opettajia ohjeistettiin kyselyn toteuttamiseen joko suullisesti tai kirjallisesti. Kyselyn rakenne pyrittiin luomaan niin selkeäksi, että se olisi helposti ymmärrettävä nuorimmillekin vastaajille.

Kysely koostui pääosin monivalintakysymyksistä. Niitä täydennettiin muutamalla avoimella kysymyksellä, joiden avulla pyrittiin saamaan tarkempaa informaatiota koskien parannuskohtia ja ideoita tulevaisuutta ajatellen. Kyselyn alussa kysyttiin vastaajan taustatietoja: sukupuolta, ikää ja koulua. Seuraavaksi kartoitettiin erillisissä, otsikolla erotelluissa osioissaan vastaajien kirjaston käyttöä, mielipiteitä kirjastosta sekä kirjaston mahdollisia uusia palveluita koskevia toivomuksia. Viimeisessä osiossa esitettiin kaksi kysymystä pelkästään kirjaston ei-käyttäjille. Kyselyn lopussa kysyttiin vastaajilta heidän kiinnostustaan osallistua myös tutkimukseen kuuluvaan haastatteluun. Kyselylomake on tutkielman liitteenä 1.

Tutkittavien kirjastoa koskevia mielipiteitä kyselyssä kartoittanut osio pohjautui sekä asiakkaan kokeman kirjastopalvelujen laadun ulottuvuuksille että Grönroosin kehittämille palvelun laadun tekniselle ja toiminnalliselle ulottuvuudelle. Lasten ja nuorten mielipiteitä kysyttiin siis liittyen asiakaspalveluun / palvelun vaikuttavuuteen, aineistojen hallintaan ja kirjastoon tilana. Lisäksi pyrittiin selvittämään mielipiteitä koskien palvelun teknistä laatua, eli palvelujen määrää, henkilökunnan ammattitaitoa ja

palvelutuotannossa käytettyjen laitteiden laatua. Toiminnalliseen laatuun liittyviä selvitettäviä asioita taas olivat henkilökunnan palvelumotivaatio, asenne asiakasta kohtaan ja kyky ottaa asiakkaiden odotukset huomioon, palveluympäristö sekä palvelun nopeus ja joustavuus.

Kuten edeltä voidaan huomata, kirjastopalveluiden laadun ulottuvuudet ja Grönroosin kehittämät ulottuvuudet ovat sisällöltään päällekkäisiä, joskin eri tavalla esitettyjä. Näin ollen ne täydensivät toisiaan mietittäessä, mitä tutkimuksessa tuli kirjastopalveluiden laatua koskevien kysymysten osalta ottaa huomioon.

Kyselyn lopussa kysyttiin vastaajien kiinnostusta osallistua myös teemahaastatteluun. Houkuttimena haastatteluun tuleville luvattiin elokuvalippu hyvinkääläiseen elokuvateatteriin. Yhteystietonsa jätti 22 henkilöä, joista yhteydenoton yhteydessä lopulta yhdeksän suostui haastateltavaksi. Koska kyse oli alaikäisistä henkilöistä, vanhemmilta kysyttiin lupa haastatteluun ennen haastatteluajan sopimista.

Teemahaastattelurunko tehtiin pian kyselylomakkeen valmistumisen jälkeen. Teemahaastattelurunko jaettiin kahteen osioon, joista ensimmäisessä kartoitettiin haastateltavien kirjastonkäyttötottumuksia ja toisessa kirjastoa koskevia mielipiteitä sekä palveluita koskevia toivomuksia. Haastatteluteemat rakennettiin selvittämään, millaisena haastateltavat kokevat kirjastopalveluiden laadun. Runkona käytettiin tässäkin LibQUAL+-mittaria varten kehitettyjä asiakkaan kokeman kirjastopalveluiden laadun ulottuvuuksia – haastattelussa pyrittiin siis kartoittamaan mielipiteitä koskien kirjaston asiakaspalvelua sekä palvelun vaikuttavuutta, aineistojen hallintaa ja kirjastoa tilana. Haastateltavien taustoja kartoittavia kysymyksiä ei tarvinnut tehdä, koska kyseiset tiedot olivat saatavissa kyselylomakkeesta. Teemahaastattelurunko on tutkielman liitteenä 3.

Haastatelluista yhdeksän oli tyttöjä ja yksi poika. Yksi haastateltu oli kirjaston ei käyttäjä, kolme henkilöä muutaman kerran vuodessa kirjastoa käyttäviä, kaksi käytti kirjastoa kerran kuukaudessa, kaksi kerran viikossa ja yksi muutaman kerran viikossa. Ikäjakaumaltaan haastatelluista kaksi oli 12-vuotiasta, kaksi 13-vuotiasta, yksi 14-vuotias, kolme 15-vuotiasta ja yksi 16-vuotias.

Teemahaastattelut toteutettiin toukokuun 2014 aikana. Haastattelut toteutettiin tutkijan ja haastateltavan kesken pääkirjaston ryhmätilassa tai pääkirjaston tutkijahuoneessa.

Tilat osoittautuivat tarkoitukseen erinomaisiksi, koska haastattelut saatiin tehdä rauhassa ilman ympäristössä olevia häiriötekijöitä.

Ennen haastattelun aloittamista haastattelija kertoi itsestään ja tutkimuksestaan sekä korosti, että haastateltavat voivat rohkeasti kertoa totuudenmukaisen mielipiteensä kirjastosta, koska haastattelija ei työskentele Hyvinkään kaupunginkirjastossa ja käsittelee saatuja tietoja luottamuksellisesti. Luottamuksellisuuden, oman mielipiteen ilmaisuun rohkaisun ja haastattelijan kirjaston ulkopuolisen aseman korostamista pidettiin tärkeänä lapsi- ja nuorisoikäisten haastateltavien kohdalla, koska haastattelutilanne saattaa olla heille ensimmäinen, eivätkä he välttämättä tiedä, mitä heidän antamalleen informaatiolle tapahtuu, minkä lisäksi heillä saattaa ilmentyä tarvetta miellyttää haastattelijaa ja/tai tutkimuksen tilaajaa eli kirjastoa. Haastatteluissa pyrittiin kautta linjan huomioimaan haastateltujen nuori ikä pyrkimällä rentoon ja välittömään tunnelmaan ja rohkaisemalla haastateltavia tuomaan esiin mielipiteitään.

Haastattelut tallennettiin nauhurille, mistä kerrottiin haastattelun alussa haastatelluille. Nauhurin käyttö ei onneksi näyttänyt jännittävän haastateltuja tai vaikuttavan heihin muillakaan tavoin.

Teemahaastattelun luonteen mukaisesti haastatteluissa käytiin läpi ennalta määriteltyjä aihepiirejä, jotka olivat haastatellun kirjaston käyttö, kirjastoa koskevat mielipiteet ja palveluita koskevat toivomukset. Haastattelun alussa haastateltavilta kysyttiin pari yksinkertaista, kirjastonkäyttöön liittyvää kysymystä, jotta he tottuisivat haastattelutilanteeseen eivätkä pitäisi sitä ahdistavana. Ensimmäisten kysymysten jälkeen haastattelukysymyksiä ei käyty läpi tietyssä järjestyksessä, vaan eri teemoja käytiin läpi sitä mukaa, miten keskustelu luontevasti eteni. Tarvittaessa haastatellulta kysyttiin myös haastattelurungon ulkopuolisia kysymyksiä, jos keskustelun kulku osoitti tarkentavan tai jatkokysymyksen aiheelliseksi.

4.4 Empiirisen aineiston analyysi

Kysely

Kyselyn tulokset analysoitiin käyttäen apuna Microsoft Office Excel -ohjelmaa. Tulosten esittelyssä nähtävät kaaviot tehtiin myös Excelillä. Eri ryhmien välinen vertailu suoritettiin ristiintaulukoimalla eri muuttujia ja käyttämällä muuttujien

riippuvuussuhteiden testaamiseen khiin neliö -testiä. Eri muuttujien välinen riippuvuus testattiin viiden prosentin merkitsevyystasolla. Tämä merkitsee sitä, että tilastollisen testin p-arvo (*probability*) on pienempi tai yhtä suuri kuin 0,05. Tällöin mahdollisuus, että muuttujien välinen riippuvuus johtuu sattumasta, on alle viisi prosenttia (Heikkilä 2008, 194-195).

Khiin neliö -testiä käytettäessä kaikista odotetuista frekvensseistä korkeintaan 20% saa olla alle viiden suuruisia. Toisin sanoen jos alle viiden suuruisia odotettuja frekvenssejä on yli 20% kaikista odotetuista frekvensseistä, khiin neliö -testiä ei voida käyttää. (Heikkilä 2008, 194-195.) Tässä tutkimuksessa khiin neliö -testiä ei aina voitu käyttää lapsivastaajien (11-12-vuotiaista koostuva ryhmä) kohdalla, koska vastaajien pienen lukumäärän vuoksi alle viiden suuruisia odotettuja frekvenssejä oli liikaa. Tällaisissa tapauksissa tulokset esitellään ilman khiin neliö -testin tulosta.

Kyselyn tuloksia tarkastellessa vastaajat jaoteltiin lapsiin ja nuoriin, koska useilla kirjastoammattilaisilla on työssä muodostunut näkemys, että kirjastonkäyttö muuttuu ja vähenee, kun lapsesta tulee nuori. Tutkimuksessa haluttiin selvittää sekä lapsi- että nuorisoikäryhmän osalta kirjaston käyttötottumukset, kirjastoa koskevat mielipiteet ja tulevaisuuden palveluja koskevat toivomukset. Näin kirjasto voisi vastata molempien ikäryhmien tarpeisiin niin, että asiakasuskollisuus tulisi olemaan mahdollisimman kestävä, laajaa ja vahvaa, kun lapsesta tulee nuori ja nuoresta aikuinen.

Kehityopsykologisessa tutkimuksessa määritellään keskilapsuus (*middle childhood*) 7-vuotiaasta 12-vuotiaaksi kestäväksi ajanjaksoksi. Sen jälkeen alkaa varhainen nuoruusikä (*early adolescence*), joka kestää 13-vuotiaasta 14-vuotiaaksi, mitä seuraa varsinainen nuoruusikä (*adolescence*) 15-vuotiaasta 17-vuotiaaksi. Pulkkinen mukaan keskilapsuudessa tapahtuu merkittävää kehitystä älyllisen, fyysisen, sosiaalisen ja emotionaalisen ja moraalisen toiminnan alueilla. Keskilapsuudessa lapsella alkaa olla kausaliteetin ymmärrystä. Sen sijaan abstrakti ja formaalinen ajattelu kehittyvät vasta nuoruusiällä. (Pulkkinen 1999; Pulkkinen 2002, 105.)

Piaget'n mukaan lapsella on älyllisesti keskilapsuudessa konkreettisten operaatioiden aika, jolloin lapsi suhteuttaa esineitä tai asioita koskevat havaintonsa kokemuksiksi käyttäen tiettyjä rakenteellisia prosesseja. Lapsi ei tällöin vielä osaa irrottaa kokemukselle annettavaa merkitystä siihen liittyvistä esineistä tai mielikuvista. Varhais- ja keskinuoruuden aikana siirrytään ajattelussa konkreettisten operaatioiden ajasta

formaalisten operaatioiden vaiheeseen, jossa ajattelun kattava kognitiivinen rakenne muodostuu järkeilyn erilaisista malleista, joita voidaan käyttää erilaisina yhdistelminä ratkaistaessa vaativaa ajattelua edellyttäviä tehtäviä. Viimeistään 16-19-vuotiaana nuori saavuttaa aikuisen ajattelun tason. (Hautamäki 1998, 224-227, 232.)

Edellä mainittujen lähteiden perusteella lapsi-ikäryhmään jaoteltiin tutkimuksessa kuuluvaksi tutkimukseen vastanneet 11-12-vuotiaat henkilöt ja nuorisoikäryhmään kuuluvaksi 13-17-vuotiaat henkilöt. Lapsi- ja nuorisoikäryhmien erojen lisäksi tarkasteltiin myös eri sukupuolten välisiä eroja kirjaston käytön sekä kirjastoa koskevien mielipiteiden ja toivomusten suhteen.

Haastattelu

Haastattelut litteroitiin Microsoft Office Word -ohjelmalla. Tutkimuksen luonne ei vaatinut täysin sanasta sanaan tehtävää litterointia – litteroinnissa jätettiin pois äännähdykset, puheen tauot, haastateltujen täytesanat (esim. ”tota”, ”siis”) ja haastattelijan myötäily sanat (”okei”) sekä välikommentit, mikäli niiden pois jättäminen ei muuttanut asiasisältöä. Haastattelut purettiin yhteen Word-tiedostoon, johon kertyi 46 sivua aineistoa.

Teemahaastatteluaineisto jaoteltiin analysointivaiheessa pääteemoihin sen perusteella, miten kyselyn aineisto oli tutkimuksessa jaoteltu, ja alateemoihin sen perusteella, millaisia teemoja haastatteluaineistosta nousi esiin. Pyrkimyksenä oli nimittäin täydentää kyselyn tuloksia teemahaastattelun tuloksilla. Haastatteluaineisto luokiteltiin käytännössä pääteemoittain kirjaston käyttötottumuksia selvittäviin osioihin sekä haastateltujen mielipiteiden ja toivomusten osalta kirjaston aineistoja, tiloja ja asiakaspalvelua koskeviin osioihin.

Kuten litterointikin, haastatteluaineiston jaottelussa ja analysoinnissa käytettiin Microsoft Office Word -ohjelmaa. Aineisto luettiin ensin läpi pariin otteeseen tehden siihen korostustyökalujen avulla merkintöjä esiin nousevista teemoista. Sen jälkeen eri teemoille tehtiin otsikot, joiden alle kyseisiin teemoihin liittyvät eri haastatteluiden kohdat kopioitiin. Haastattelut eroteltiin teemojen alla antamalla jokaiselle haastattelulle oman väliotsikon. Työn edetessä osa teemoista yhdistyi ja osa jakautui eri teemoiksi sen mukaan, millaisia asioita aineistosta nousi esiin.

Tutkimustulosten esittelyn yhteydessä nostetaan haastatteluaineistosta esiin lähinnä sellaisia asioita, jotka ovat esiintyneet useassa eri haastattelussa. Haastatteluista on tekstissä myös suoria lainauksia asiasisällön tarkentamiseksi. Lisäksi muutamia yksittäisissä haastatteluissa esiin tulleita kommentteja esitellään tekstissä, jos niiden on katsottu tuovan lisäarvoa tai uutta näkökulmaa kyselyn tuloksille.

5 TUTKIMUSTULOKSET

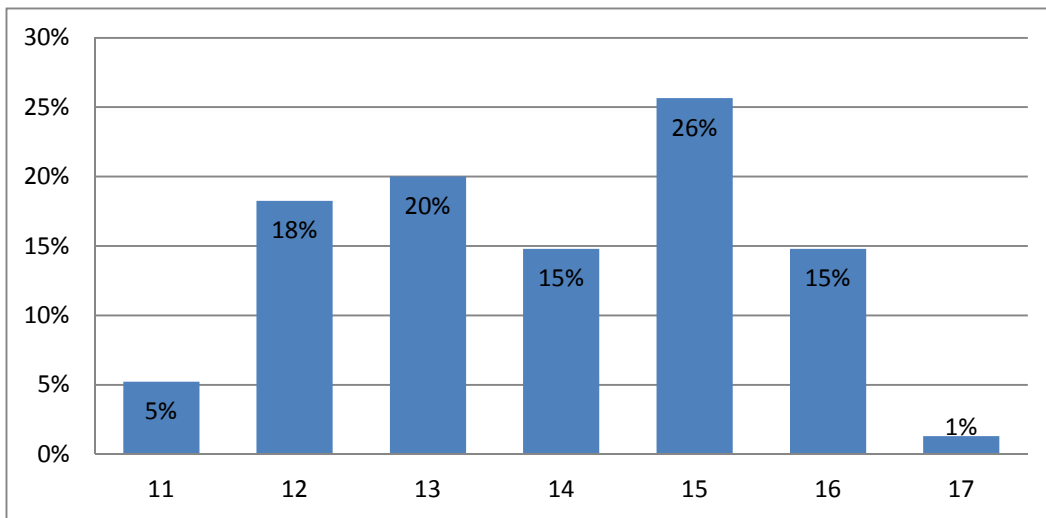
Tässä luvussa esitellään tutkimuksen tulokset. Ensin käsitellään kyselyyn vastanneiden taustatiedot, jonka jälkeisissä alaluvuissa tuodaan esille lasten ja nuorten kirjastonkäyttöä, tiedonhakutaitoja, kirjastoa koskevia mielipiteitä ja kirjastoa koskevia toivomuksia koskevat tulokset. Sen jälkeen käydään läpi kanavat, joiden kautta lapset ja nuoret haluaisivat tietoa kirjaston tapahtumista ja viimeisenä kirjaston ei-käyttäjien kirjastoa koskevat mielipiteet ja toivomukset. Mielipiteitä esittelevät osiot ovat niin kaikkien vastaajien kuin ei-käyttäjienkin vastauksien osalta esitetty kirjaston palvelujen laadun ulottuvuuksien mukaisesti jaoteltuna.

Kyselyn tulosten esittelyssä lasten ja nuorten vastaukset esitellään erikseen, jos heidän vastauksensa erosivat merkittävästi toisistaan. Joissain tapauksissa myös eri sukupuolten vastaukset eriteltiin, jos löydettiin merkittäviä eroja. Jos eri ikäryhmien ja/tai sukupuolten vastausten välillä ei löydetty merkittäviä eroja, vastaukset esitetään yhdistettynä. Tulosten esittelyn viimeisessä osiossa tuloksia esitellään kirjaston ei-käyttäjä-näkökulmasta.

5.1 Kyselyyn vastanneiden taustatiedot

Kyselyyn osallistui 235 vastaajaa. Viisi vastausta jouduttiin hylkäämään, koska neljä vastaajaa oli ilmiselvästi vastannut kysymyksiin pilailumielessä ja yksi vastauksista oli jostain syystä tallentunut kahteen kertaan. Yhteensä käsiteltävänä oli siis lopulta 230 vastausta.

Ikäluokat 12–16 olivat vastaajien keskuudessa melko tasaisesti edustettuina, 15-vuotiaita ollen kuitenkin kaikista eniten, 26% vastaajista (kuvio 3). Vähiten vastaajien joukossa oli 17-vuotiaita, vain 1% vastaajista. Tämä selittyy kuitenkin sillä, että kysely kohdennettiin 5.-9.-luokkalaisille, joiden joukossa 17-vuotiaita voi olettaakin olevan hyvin vähän. Toiseksi pienin vastaajaryhmä ikäryhmävertailussa olivat 11-vuotiaat. Vastaajamäärä jäi huomattavasti oletettua vähäisemmäksi erityisesti nuorimpien vastaajien suhteen sen vuoksi, että kaikki sovitut koululuokat eivät lopulta vastanneetkaan kyselyyn. Vaikka kaikki ikäluokat eivät olekaan tasaisesti edustettuna, vastaajamäärää voidaan kuitenkin pitää riittävänä tutkimuksen validiteetin kannalta.



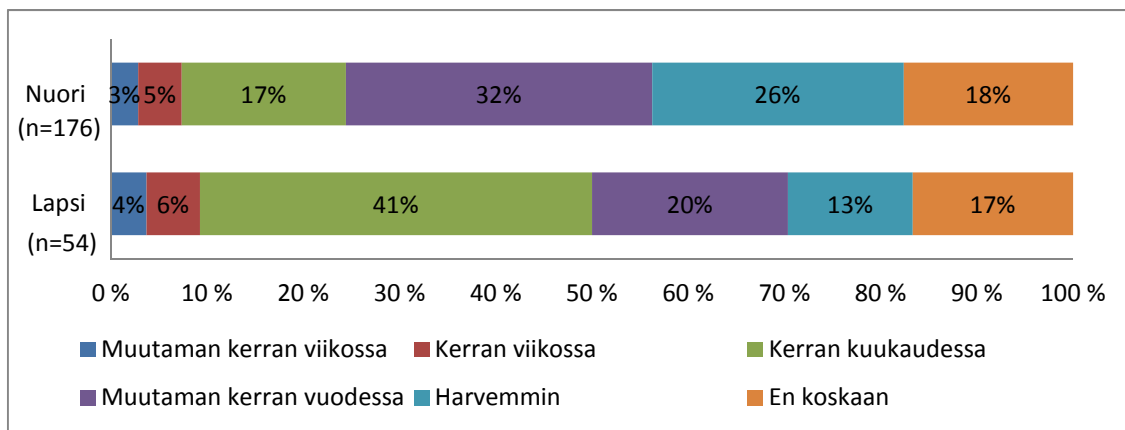
Kuvio 3. Kyselyn vastaajien ikäjakauma (n=230)

Kyselyn 230 vastaajasta lapsia, eli 11–12-vuotiaita oli 23% (n=54) ja nuoria, eli 13–17-vuotiaita 77% (n=176). Kaikista kyselyyn vastanneista tyttöjä oli 52% (n=120) ja poikia 48% (n=110). Kun tarkastellaan erikseen lapsi- ja nuorisovastaajia, tyttöjen ja poikien jakauma oli kummankin joukon sisällä melko tasainen. Lapsivastaajista tyttöjä oli 59% (n=32), kun poikia oli 41% (n=22). Nuorisovastaajista tyttöjä ja poikia oli molempia 50% (n=88 kummassakin joukossa).

Kaikista kyselyyn vastanneista Puolimatkan koulusta vastaajia oli 67% (n=154), Tapainlinnasta 23% (n=54) ja Paavolasta 10% (n=22).

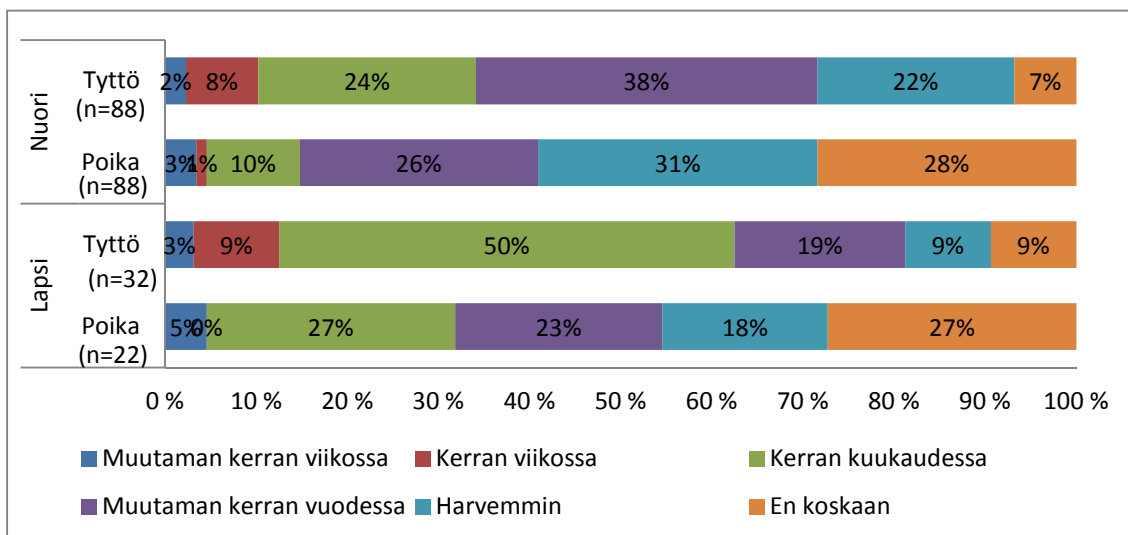
5.2 Lasten ja nuorten kirjastonkäyttö

Lasten ja nuorten kirjastonkäytössä ilmeni tilastollisesti merkitsevä ero ($\chi^2=15,44$; $df=4$; $p=0,009$). Lapsista 51% ilmoitti käyttävänsä kirjastoa kerran kuukaudessa tai useammin, kun taas nuorista näin usein kirjastoa käytti vain 25% (kuvio 4). Kirjastoa käytti harvemmin kuin muutaman kerran vuodessa tai ei koskaan 30% lapsista ja 44% nuorista. Kyselyn tulosten perusteella kirjaston käyttö vaikuttaisi siis vähenevän, kun lapsesta tulee nuori.



Kuvio 4. Kirjaston käytön useus, lapset vs. nuoret (n=230).

Lapsi- ja nuorisoiäluokkien välisten erojen lisäksi myös tarkasteltavien ikäluokkien sisällä eri sukupuolten välillä oli huomattavia eroja kirjastonkäytön suhteen. Vaikka kummankaan ikäluokan tyttöjen ja poikien välistä eroa ei saatu todennettua khiin neliö - testillä, koska alle viiden suuruisia odotettuja frekvenssejä oli yli 20% raja-arvon, sukupuolten välisiä selviä eroja on nähtävissä tarkasteltaessa kuviota 5.



Kuvio 5. Kirjaston käytön useus, lapsi- ja nuorisoiäryhmien tytöt vs. pojat (n=230).

Lapsista tytöt käyttävät kirjastoa selvästi enemmän kuin pojat. Lapsi-ikäisistä tytöistä 62% kertoi kyselyssä käyttävänsä kirjastoa kerran kuukaudessa tai useammin. Lapsi-ikäisten poikien kirjaston käyttö taas on lähes samalla tasolla nuorisoiäisten tyttöjen

tasolla: lapsi-ikäisistä pojista 32% ilmoitti käyttävänsä kirjastoa kerran kuukaudessa tai useammin, nuorisoikäisten tyttöjen kohdalla vastaava luku taas oli 34%. Kirjastonkäyttöaktiivisuus oli vastaajien joukossa selvästi vähäisintä nuorisoikäisillä pojilla, joista 14% käytti kirjastoa kerran kuukaudessa tai useammin ja peräti 59% harvemmin kuin kerran vuodessa tai ei koskaan.

Haastatelluista neljä kertoi kirjaston käytön vähentyneen viime vuosina, neljä taas lisääntyneen ja yksi kertoi kirjastonkäyttönsä pysyneen samana (taulukko 1). Muutaman kerran vuodessa tai harvemmin kirjastoa käyttävistä yhtä lukuun ottamatta kaikki kertoivat kirjastonkäyttönsä vähentyneen. Kerran kuukaudessa tai useammin kirjastoa käyttävistä taas kaikki kertoivat käyttönsä lisääntyneen lukuun ottamatta yhtä, joka kertoi sen vähentyneen ja yhtä, joka kertoi sen pysyneen samana. kaikki, jotka kertoivat kirjastonkäyttönsä vähentyneen, olivat 14–15-vuotiaita.

Haastateltava	Ikä	Kirjastonkäytön useus	Muutos kirjastonkäytön useudessa viime vuosina
Tyttö 1	11	muutaman kerran viikossa	lisääntynyt
Tyttö 2	12	kerran viikossa	lisääntynyt
Tyttö 3	13	kerran viikossa	pysynyt samana
Poika	13	muutaman kerran vuodessa	lisääntynyt
Tyttö 4	14	ei koskaan	vähentynyt
Tyttö 5	15	kerran kuukaudessa	vähentynyt
Tyttö 6	15	muutaman kerran vuodessa	vähentynyt
Tyttö 7	15	muutaman kerran vuodessa	vähentynyt
Tyttö 8	16	kerran kuukaudessa	lisääntynyt

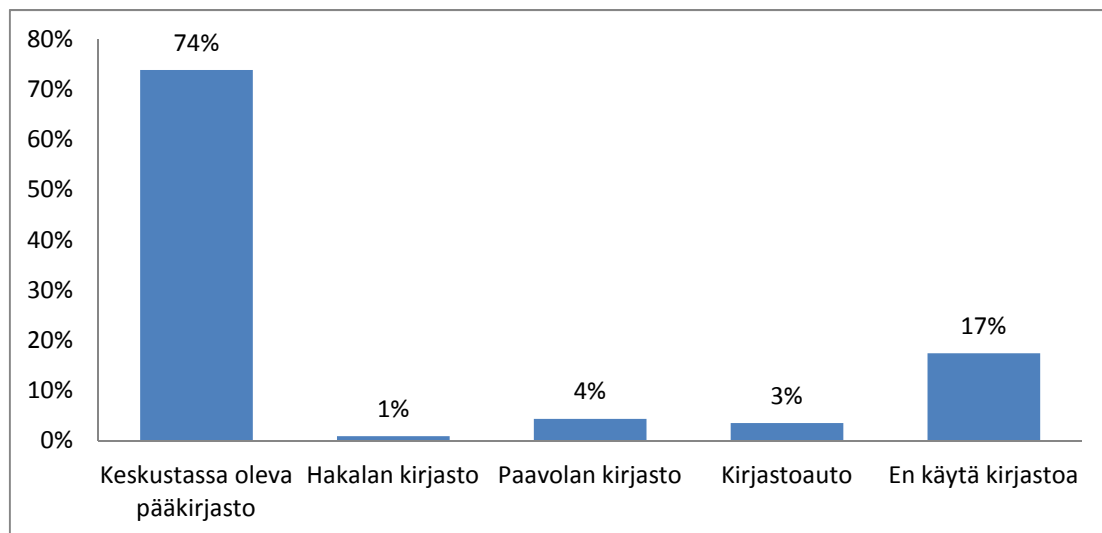
Taulukko 1. Haastateltujen (n=9) perustiedot sekä kirjastonkäytön useus ja sen muutos viime vuosina.

Haastateltujen otos on niin pieni, että siitä saatuja kirjaston käytön muutoksia koskevia tuloksia ei voida yleistää, mikä ei toisaalta ole tarpeenkaan, koska tarvittava informaatio saadaan kyselyn tuloksista. Sen sijaan heidän antamansa perusteet kirjaston käytön vähentymiselle valaisevat syitä kirjaston käytön muutosten taustalla.

Yleisin syy kirjaston käytön vähentymiselle oli koulusta johtuvat kiireet, jonka mainitsi kolme haastateltua. He kokivat, että opiskelutehtävät vievät yläkoulutasolla enemmän aikaa kuin alakoulussa, minkä vuoksi kirjastossa ei ehdi käydä yhtä paljon kuin aikaisemmin.. Heistä yksi kertoi lisäsyiksi myös sen, että kännykän ”räpläämiseen” menee nykyään paljon aikaa ja yksi taas sen, ettei lukeminen aina kiinnosta. Yksi haastateltu perusteli käytön vähentymisen sillä, että hänen haluamansa kirjat ovat yleensä lainassa, minkä vuoksi hän ostaa yleensä kirjat saadakseen ne nopeammin käsiinsä. Kahdessa viimeisessä vastauksessa tulee esiin kuva kirjastosta lähinnä paikkana, josta lainataan kirjoja.

Kirjastonkäytön lisääntymisen syyksi taas yksi haastateltu kertoi vuotta aiemmin hankitun kirjastokortin myötä tulleen mahdollisuuden lainata kirjoja. Toisen mukaan kirjaston nykyään läheinen sijainti sekä kirjoja ja lukemista kohtaan kasvanut innostus ovat lisänneet kirjaston käyttöä. Kolmas oli kiinnostunut enemmän erilaisista kirjailijoista, mikä oli saanut käyttämään enemmän kirjastoa. Neljäs taas kertoi käyvänsä kirjastossa enemmän, koska pystyy nykyään käymään kirjastossa itsenäisesti ilman äitiä ja osaa lukea paremmin kuin aikaisemmin.

Kyselyn vastaajista ylivoimaisesti suurin osa, 74% ilmoitti käyttävänsä eniten keskustassa olevaa pääkirjastoa muiden kirjastojen käyttäjämäärien ollessa vain 1-4% (kuvio 6). Kirjaston ei-käyttäjiksi ilmoittautui 17% vastaajista.



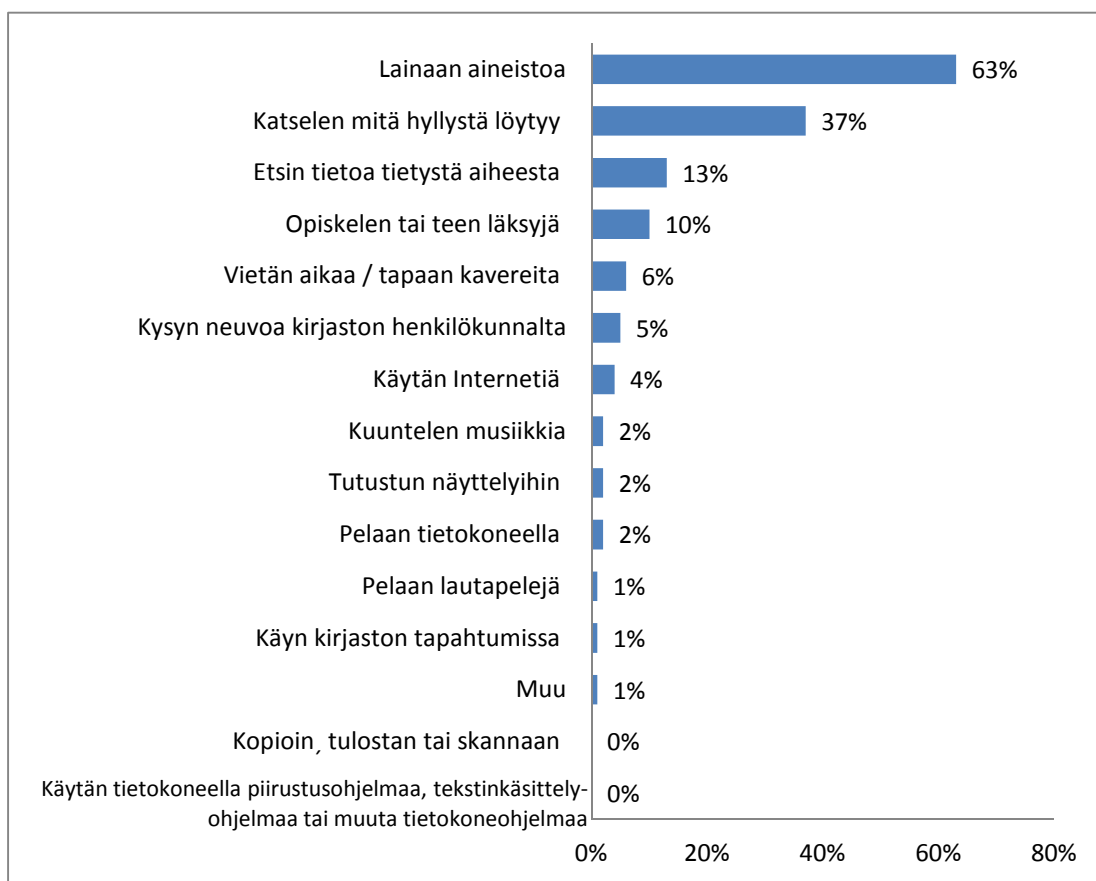
Kuvio 6. Eri kirjastojen käyttö (n=230).

Kysely suoritettiin eri puolilla Hyvinkäätä sijaitsevilla kouluissa, jotta saataisiin eri kirjastoja koskevia tuloksia. Tapainlinnan koulun vastaajista kaikki kirjastoa käyttävät vastaajat käyttivät pääkirjastoa. Puolimatkan koulusta samoin teki 75%, kun kirjastoautoa käytti 5% ja Hakalan kirjastoa yksi prosentti vastaajista. Paavolan koulun vastaajista lähikirjastoa käytti hieman useampi kuin pääkirjastoa – 45% vastaajista käytti Paavolan kirjastoa ja pääkirjastoa 32%. Lisäksi kirjastoautoa käytti siellä 5% vastaajista.

Kun yllättäen koulun sijainnista riippumatta lähes kaikki vastaajat ilmoittivat käyttävänsä pääkirjastoa Hakalan ja Paavolan kirjastojen sekä kirjastoauton käyttäjämäärien ollessa kyselyn vastauksissa hyvin marginaalisesti edustettuina, lähikirjastojen käyttäjien kirjastonkäyttöä ja kirjastoa koskevia mielipiteitä ei ole mielekasta käsitellä erikseen tekstissä, vaan kaikkia kirjastoja koskevat tulokset esitetään yhdistettynä.

Kyselyn vastaajilta kysyttiin myös, mitä he yleensä tekevät kirjastossa. Vastaajat saivat halutessaan valita monivalintakysymyksessä useamman kohdan, minkä lisäksi he pystyivät kirjoittamaan annetun listan ulkopuolisen vaihtoehdon avoimessa kohdassa ”Muu”. Odotetusti suurin osa vastaajista, 63%, kertoi yleensä lainaavansa aineistoa (kuvio 7). Seuraavaksi yleisimmät kirjastossa tehtävät asiat olivat katsella, mitä hyllystä löytyy (37%), etsiä tietoa tietystä aiheesta (13%) sekä opiskella tai tehdä läksyjä (10%). Kohtaan ”Muu” tuli neljä vastausta, jotka kuuluvat ”Katselen juttuja. Minusta kirjat

ovat tylsiä”, ”Luen lehtii”, ”Käyn äitini luona” ja ”Syön karkkia ja chillaan kavereittenkaa”. Viimeisen avoimista vastauksista tulkitsin kuuluvan kategoriaan ”Vietän aikaa / tapaan kavereita” ja siirsin sen kyseisen kategorian alaiseksi. Vastaajista 19% ilmoitti, ettei käytä kirjastoa.



Kuvio 7. Kirjaston käyttötavat (% vastaajista, n=230).

Aineiston, lähinnä kirjojen, lainaaminen oli päällimmäisenä esillä myös silloin, kun haastateltujen kanssa puhuttiin kirjaston käyttötottumuksista. Kaikissa haastatteluissa tuli selvästi esille, että lasten ja nuorten keskuudessa kirjastoa pidetään ensisijaisesti ”lainastona”, eikä kirjaston mahdollisia muita käyttötarkoituksia välttämättä tulla ajatelleeksi.

Pari haastateltua mainitsi lainaamisen lisäksi tulevansa joskus kirjastoon tekemään koulutehtäviä tai lukemaan kokeisiin. He kertoivat arvostavansa kirjaston rauhallista ympäristöä, joka mahdollistaa keskittyneen työskentelyn. Kyselyn tuloksista selviää, että heidän laillansa toimii 10% lapsista ja nuorista.

”No monesti mä tuun tänne, saatan ihan lukeeki tuolla, ku tuol on noita penkkejä, niin siellä luen ja joskus tuun kuuntelemaan musiikkia tänne, jos ei mitään tekemistä, niin tänne voi tulla. Ja joskus, ku pitää jotain koulujuttuja, niin täälläki saatan tehdä niitä. Et täällä on rauhallista ja täällä voi keskittyä hyvin.” (Haastattelu: tyttö 5, 15 v.)

Kolme haastateltua kertoi lukevansa lehtiä kirjastossa, lähinnä nuorille suunnattuja sellaisia. Tämä paljasti puutteen kyselyssä, jossa kirjaston käyttötapoja kartoittavasta kysymyksestä oli lehtien lukemista koskeva kohta jäänyt pois. Erehdys on valitettava, koska lehtien lukemista kirjastossa harrastavien prosentuaalinen määrä olisi ollut kiinnostava tieto. Lehtiä lainaavien määrä tulee esille myöhemmin tekstissä.

Kyselyssä kävi ilmi, että kirjaston tietokoneita hyödynnetään hyvin vähän lasten ja nuorten keskuudessa. Syynä voi olla se, että nykyään lähes jokaisen kotoa löytyy tietokone. Haastateltujen vastaukset tukivat näkemystä tietokoneiden vähäisestä käytöstä – heistä kaikki kyllä kertoivat käyttävänsä tietokonetta kirjastossa käydessään, mutta vain tiedonhakuun, ei mihinkään muuhun. Positiivista on se, että haastatelluista kaikki osasivat hyödyntää kirjaston Ratamo-tietokantaa tiedonhaussa.

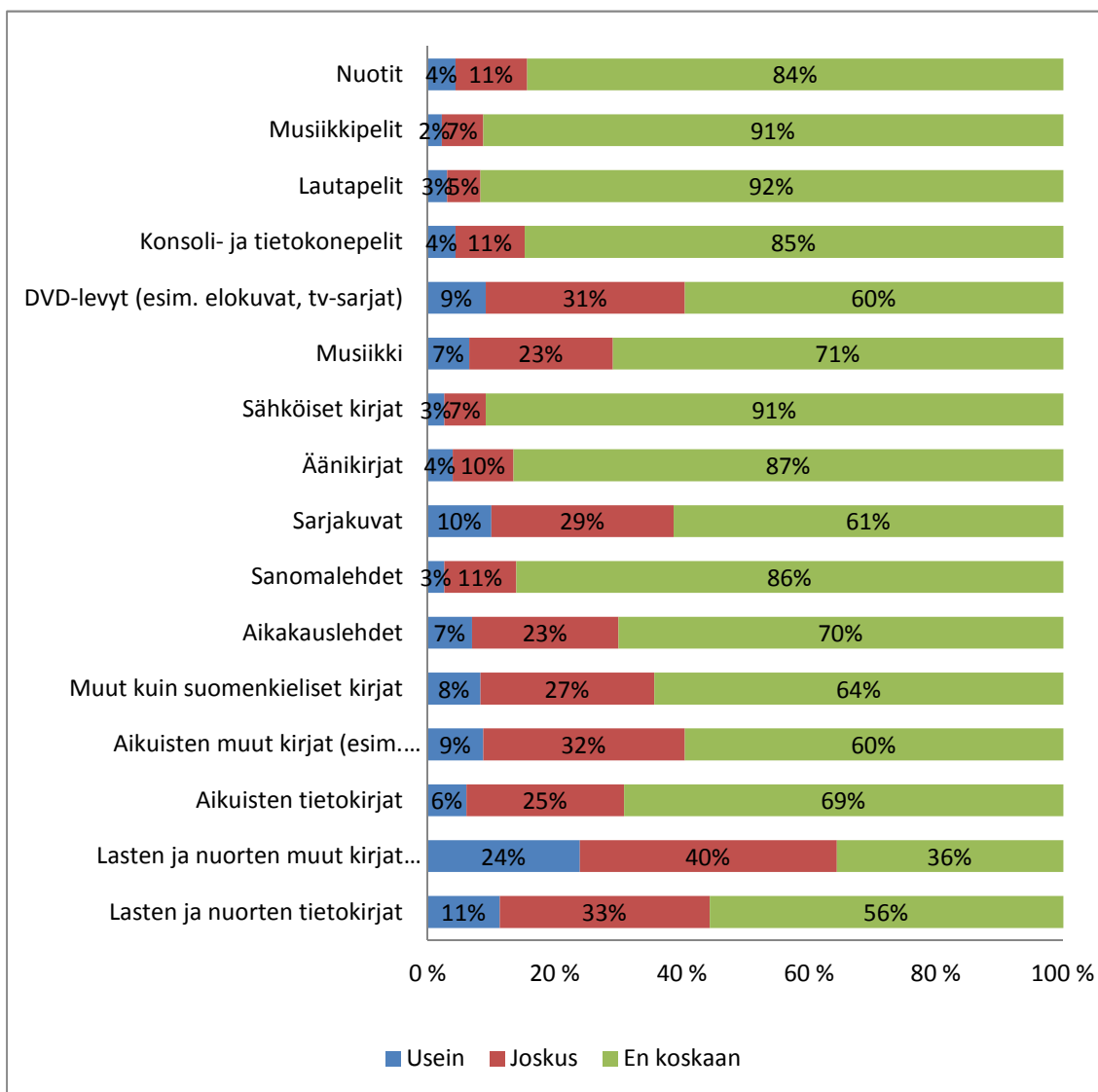
Vain 6% lapsista ja nuorista kertoi viettävänsä aikaa tai tapaavansa kavereita kirjastossa. Haastatelluista suuri osa kertoi käyvänsä kirjastossa yksin. Yleisin syy yksin käymiselle oli halu hoitaa asiat, yleensä lainaus tai palautus, kirjastossa nopeasti ja tehokkaasti. Kaverin läsnäolon koettiin häiritsevän tehokasta asioimista. Yksi myös nautti yksin käymisessä siitä, että saa olla kirjastossa rauhassa. Vain yksi haastateltu kertoi yleensä käyvänsä kirjastossa kaverin kanssa ja kaksi kertoi käyvänsä toisinaan äidin kanssa, toisinaan yksin.

”No joskus mulla on saattanu olla kaveri mukana, mut yleensä ku mä tuun tänne,niin mää haluan tulla yksin, niin mä voin hoitaa sen mun asian sillee nopeesti ja yksin ja sillee et en tarvi siihen ketään säätää viereen. Et välillä on ollu joku kaveri mukana tai on pitäny olla jonkun kaverin kaa, niin ollaan sitte nähty vaik esimerkiks tässä ja ollaan sitte menty ja etitty” (Haastattelu: tyttö 4, 14 v.)

”Aika usein mä käyn yksin, kun mä en saa tota mun pikkuveljeä tuotua mukana eikä mun kaveritkaa kauheasti yleensä innostu. Kyl mä yleensä yksin tuun ja se on ehkä kivempaakin sitte, et vois sitte vaan rauhassa lueskella, jos haluaa.”
(Haastattelu: tyttö 8, 16 v.)

5.2.1 Eri aineistojen lainaus ja käyttö kirjastossa

Kirjaston eri aineistojen lainauksen ja käytön suhteen lasten ja nuorten tottumukset olivat pääosin hyvin samanlaiset. Siksi lasten ja nuorten vastaukset esitetään yhdistettynä kuviossa 8.



Kuvio 8. Kirjaston aineistojen lainaus ja käyttö (n=230).

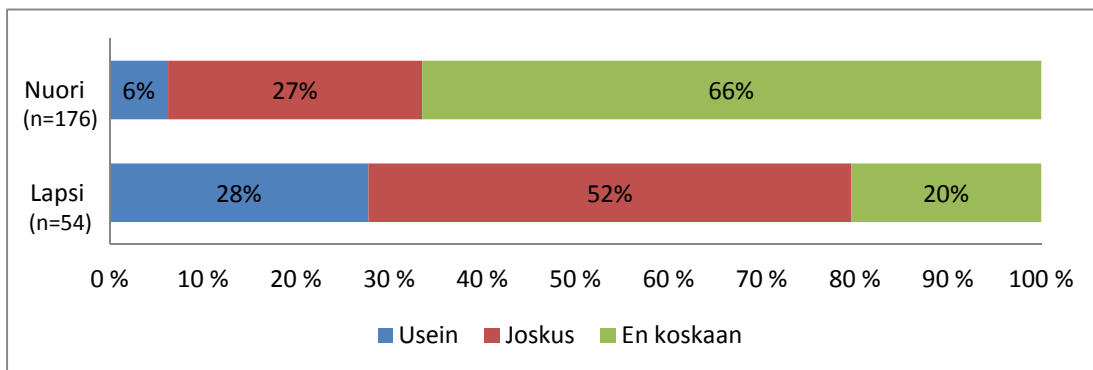
Khiin neliö -testin avulla löydettiin merkitseviä eroja lasten ja nuorten välillä vain lasten ja nuorten tietokirjojen ($X^2=40,28$; $df=2$; $p\sim 0,000$), aikuisten muiden kirjojen kuin tietokirjojen (sisältäen esim. romaanit ja runot) ($X^2=8,99$; $df=2$; $p=0,011$), sarjakuvien ($X^2=6,78$; $df=2$; $p=0,034$) ja DVD-levyjen ($X^2=7,78$; $df=2$; $p=0,020$) lainaamisen ja käytön suhteen. Eroja tarkastellaan tarkemmin tuonnempana tässä luvussa.

Tarkasteltaessa lasten ja nuorten vastauksia kokonaisuutena voidaan huomata, että heidän keskuudessaan kirjaston kaikkein käytetyimpiä ja lainatuimpia aineistoja olivat lasten osaston kirjat, poisluettuna tietokirjat. Niitä ilmoitti käyttävänsä usein 24% vastaajista ja joskus 40% vastaajista. Kun tarkastellaan usein tai joskus eri aineistoja lainaavia, suosituimmuudessa seuraavaksi tulivat lasten osaston tietokirjat, aikuisten osaston muut kirjat kuin tietokirjat, sarjakuvat, DVD-levyt, vieraskieliset kirjat, aikuisten tietokirjat, aikakauslehdet ja musiikki. Muiden aineistolajien kuin edellä mainittujen lainaus ja käyttö olivat melko vähäistä, 15 prosentin luokkaa tai vähäisempää.

Haastateltujen kertomukset tukevat kyselyn tuloksia. Suurin osa haastatelluista lainasi kirjastosta romaaneja, useimmin mainittiin nuortenkirjat ja fantasiakirjallisuus. Myös DVD-levyjen, lehtien ja musiikin lainaus mainittiin useampaan otteeseen. Yksittäisiä mainintoja tuli tietokirjoista, sarjakuvista, englanninkielisestä kirjallisuudesta ja nuoteista.

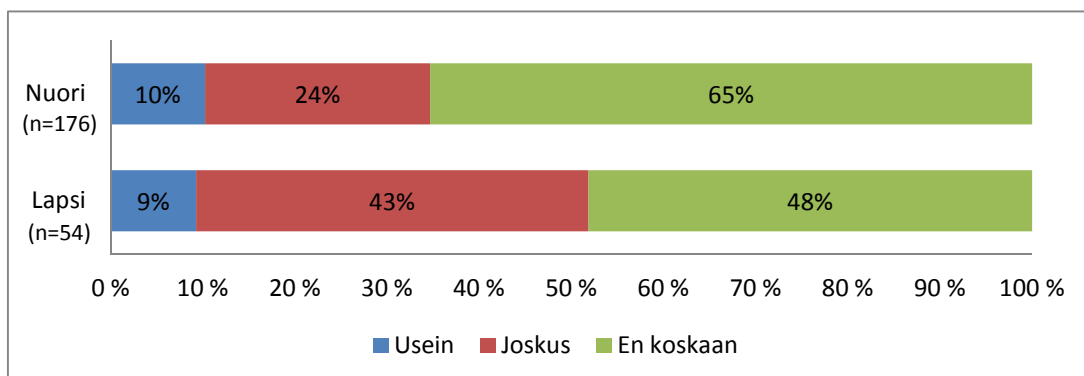
"No pääasiassa [lainaan] fantasiakirjoja ja sit heppakirjoja jonkin verran, Täyttä laukkaa -sarjaa varsinki. Sitte joskus jotain tietokirjoja mm. matelioista ja hevosista ja tällee, koska mulla ittelläni on kaks käärmettä, niin niistä on sit kiva lainailla kirjoja. Ja se on mun mielestä mukavaa, ku niitä on osa englanninkielisiä, mä tykkään kans lukea englanniks. Et niitä mä en oo vielä... Pitäisiki mennä tänään kattomaan, jos mä löytäisin jotain kivoja englanninkielisiä kirjoja, joita vois lukea... Pitää mennä kysymään sitte."
(Haastattelu: tyttö 2, 12 v.)

Lasten ja nuorten tietokirjojen kiinnostavuus näyttää kohderyhmän näkökulmasta vähenevän reilusti lapsen kasvaessa nuoreksi (kuvio 9). Lapsista 28% ilmoitti lainaavansa tai käyttävänsä lasten ja nuorten tietokirjoja usein ja 52% joskus, kun nuorista vain 6% käytti niitä usein ja 27% joskus. Lapsista ainoastaan viidesosa ei käyttänyt kyseisiä aineistoja lainkaan, mutta nuorten keskuudessa vastaava luku oli jo 66%.



Kuvio 9. Lasten ja nuorten osaston tietokirjojen lainaus ja käyttö kirjastossa (n=230).

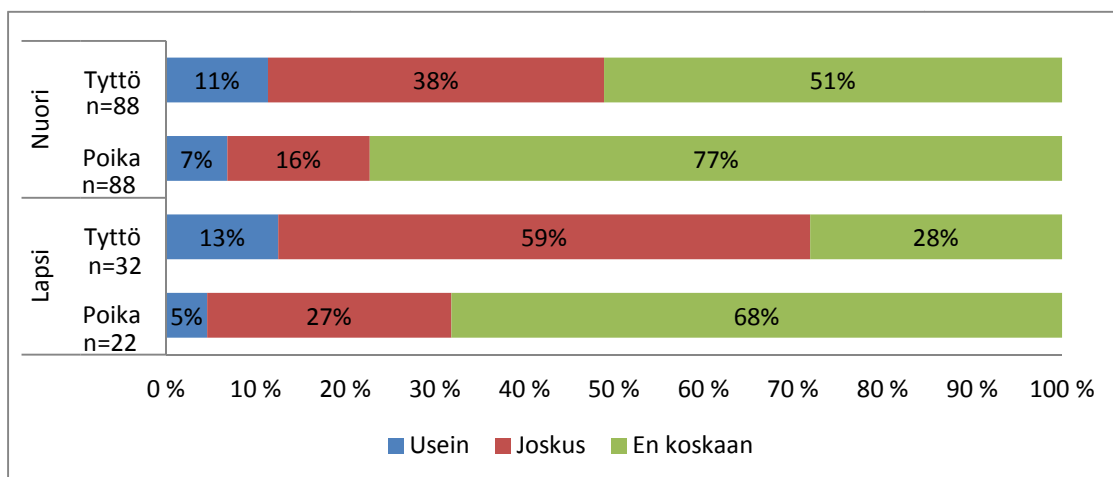
Sarjakuvia aktiivisesti lainaavia ja käyttäviä lapsia ja nuoria oli suhteessa lähes yhtä paljon: lapsista 9% ja nuorista 10% lainasi tai käytti sarjakuvia usein (kuvio 10). Lasten ja nuorten välisen eron tekevät merkittäväksi harvemmin ja ei koskaan sarjakuviin tarttuvat – lapsista 43% luki kirjaston sarjakuvia joskus ja 48% ei koskaan, mutta nuorista enää vain 24% luki sarjakuvia joskus ei-käyttäjien prosentuaalisen määrän ollessa 65%.



Kuvio 10. Sarjakuvien lainaus ja lukeminen kirjastossa (n=230).

Myös DVD-levyt olivat enemmän lasten kuin nuorten suosiossa. DVD-levyyn tarttui kirjastossa sekä lapsista että nuorista 9% usein. Lapsista 46% lainasi niitä joskus nuorten vastaavan lukumäärän ollessa enää 27%.

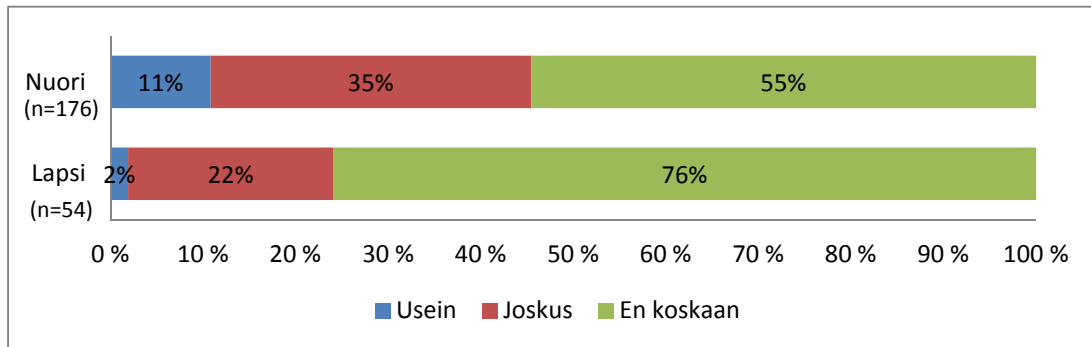
DVD-levyjen lainaamisen ja käytön osalta on syytä tarkastella erikseen myös lapsi- ja nuorisoikäluokkien tyttöjen ja poikien välisiä eroja, koska khiin neliö -testillä mitattuna eri sukupuolten välinen ero on sen suhteen nuorisoikäryhmässä tilastollisesti merkitsevä ($X^2=13,36$; $df=2$; $p=0,001$). Lapsi-ikäisten kohdalla khiin neliö -testi ei antanut tulosta, koska alle viiden suuruisia odotettuja frekvenssejä on yli 20% odotetuista frekvensseistä. Kuviota 11 tarkastelemalla voi kuitenkin huomata, että myös lapsi-ikäisten kohdalla eri sukupuolten välinen ero on selvä DVD-levyjen lainaamisen ja käytön kohdalla.



Kuvio 11. DVD-levyjen lainaus ja käyttö kirjastossa, lapsi- ja nuorisoikäryhmien tytöt vs. pojat (n=230).

Lapsi-ikäisistä tytöistä jopa 72% lainasi DVD-levyjä kirjastosta usein tai joskus, kun lapsi-ikäisten poikien kohdalla kirjastosta niitä oli lainannut vain 32%. Tyttöjen DVD-levyjen lainaus kuitenkin vähenee heidän kasvaessaan – nuoriso-ikäisistä tytöistä 49% kertoi lainaavansa DVD-levyjä usein tai joskus. Nuoriso-ikäisten poikien osalta vastaava luku oli vastaajajoukon vähäisin, enää 23%.

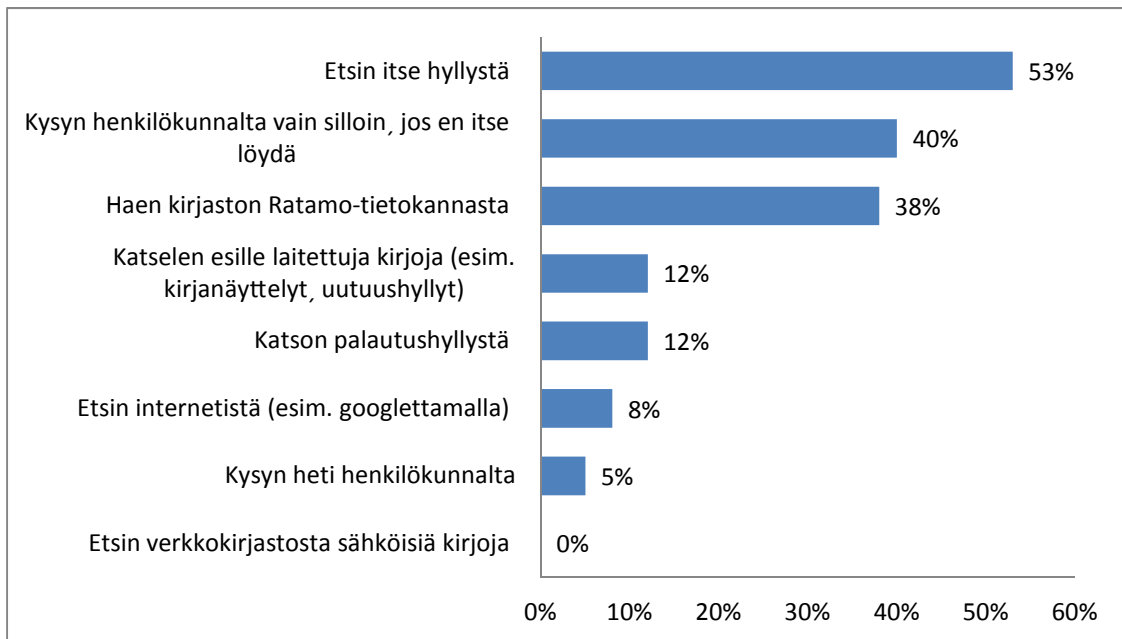
Kuten voi olettaakin, aikuisten osaston kirjat, pois lukien tietokirjat, kiinnostavat sen sijaan nuoria selvästi enemmän kuin lapsia. Nuorista 11% lainasi tai käytti niitä usein ja 35% joskus, kun lapsilla vastaavat luvut olivat 2% ja 22% (kuvio 12).



Kuvio 12. Aikuisten osaston kirjojen (pois lukien tietokirjat) lainaus ja käyttö kirjastossa, lapset vs. nuoret (n=230).

5.2.2 Tiedonhakatavat kirjastossa ja kirjaston internetsivujen käyttö

Kysyttäessä vastaajien tapoja etsiä aineistoa tai tarvitsemaansa tietoa kirjastossa, he saivat jälleen valita halutessaan vaihtoehtoista useamman. Yli puolet, 53%, vastasi etsivänsä aineistoa itse hyllystä (kuvio 13). Vain 5% vastaajista kysyi heti apua henkilökunnalta, kun taas 40% vastaajista kysyi henkilökunnalta vasta siinä tapauksessa, jos ei itse löydä etsimäänsä. Vastaajista 38% käytti tiedonhaussa apuna kirjaston Ratamo-tietokantaa.



Kuvio 13. Vastaajien tavat etsiä aineistoa tai tarvitsemaansa tietoa kirjastossa (% vastaajista, n=230).

Toisin kuin kyselyssä, hyllystä etsiminen ei noussut haastateltujen keskuudessa esiin yleisimpänä tiedonhaun muotona kirjastossa, vaikka monet heistä kertoivat käyttävänsä myös sitä hakiessaan aineistoa. Sen sijaan kaikki haastatellut ilmoittivat käyttävänsä tiedonhakuun ensisijaisesti kirjaston Ratamo-tietokantaa. Vastauksista sai sen kuvan, että henkilökunnalta kysymistä hieman ujustellaan, eikä heiltä herkästi mennä kysymään apua.

Haastattelija: ”Tietopalvelutiskissä on osataan antaa vinkkejä, että onko jotain samantyyllisiä kirjoja. Ootko sä koskaan käyttänyt muuten tietopalvelutiskiä, et oot menny kysymään sieltä?”

Tyttö 2 (12 v): ”Jos se on se...”

Haastattelija: ”Se on kakkoskerroksessa se tiski...”

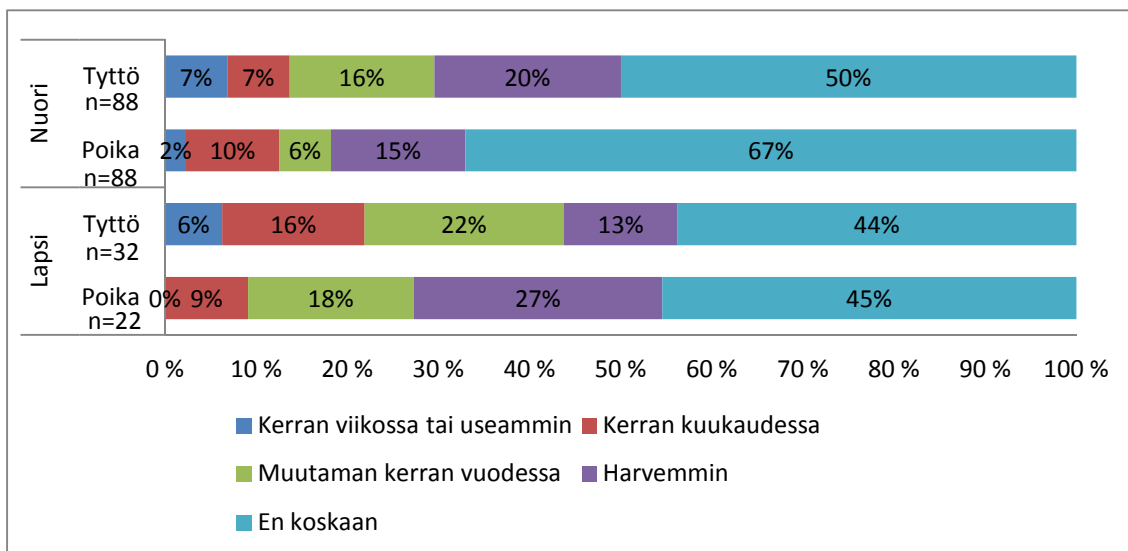
Tyttö 2: ”Joo, olen. Sillon ku mä en osannu käyttää vielä sitä tiedonhakua, niin mä oon ettiny muitten kirjojen niitä osia, kysyny. Koska yhdessä vaiheessa mä en ees tajunnu, että siinä on se nuorten fantasiaosasto, et mä en tajunnu, et miks se [Ratamo-tietokanta] sanoo, et siellä on hyllyssä, ku mä en löytänyt sieltä lasten. Niin siis oon mä tommosia kysyny, mut emmä oo mitään suosituksia. Tuntuu, että mä meen häiritseen niitä, ku mä meen kysymään.”

Haastattelija: ”Sä sanoit, että sä yleensä etit ensin ite koneelta. Et sä osaat käyttää Ratamoa ihan..?”

Tyttö 2: ”Joo, meillä oli koulussa sellanen, et oli harjotus ja opetettiin, et mistä se menee. Täs vähän aikaa sitte. Osasin mä kyllä sitä ennenki.”

”Yleensä mä katon kotoo nettisivustolta, että onks niillä esim jotakin kirjaa, mitä mä nyt haluisin lainata tai sitte tuun suoraan koulusta ja vaan selailen näitä kirjoja ja sit, jos osuu joku kiva kirja, niin sit lainaan sen. Joskus tulee oikeen semmonen iso kasa kirjoja hankittua ja sitte pitää muistaa palauttaa ne.”
(Haastattelu: tyttö 8, 16 v.)

Kirjaston internetsivuilla käynnin useudessa (kuvio 14) on nähtävissä melko samanlaista vaihtelua lapsi- ja nuorisoiäryhmien tyttöjen ja poikien välillä kuin aiemmin esitellyssä kirjaston käytössä. Sekä lapsi- että nuorisoiäryhmässä pojat kävivät kirjaston internetsivuilla harvemmin kuin tytöt.

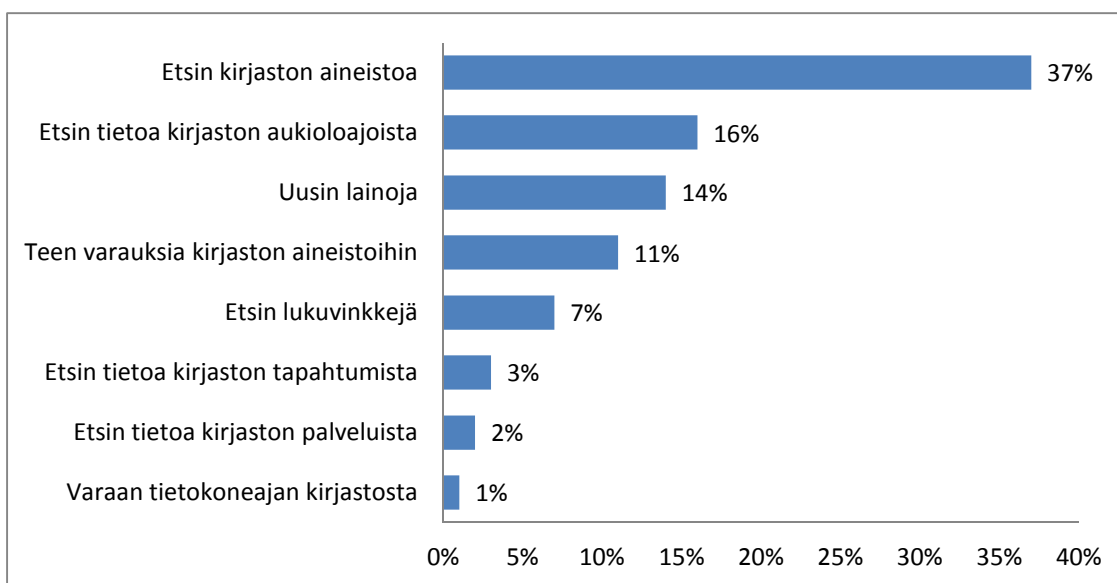


Kuvio 14. Kirjaston internetsivuilla käynnin useus, lapsi- ja nuorisoiäryhmien tytöt vs. pojat (n=230).

Selvästi useimmin kirjaston internetsivuilla kävivät lapsi-ikäiset tytöt, joista 22% vieraili siellä kerran kuukaudessa tai useammin. Lapsi-ikäiset pojat olivat kirjaston

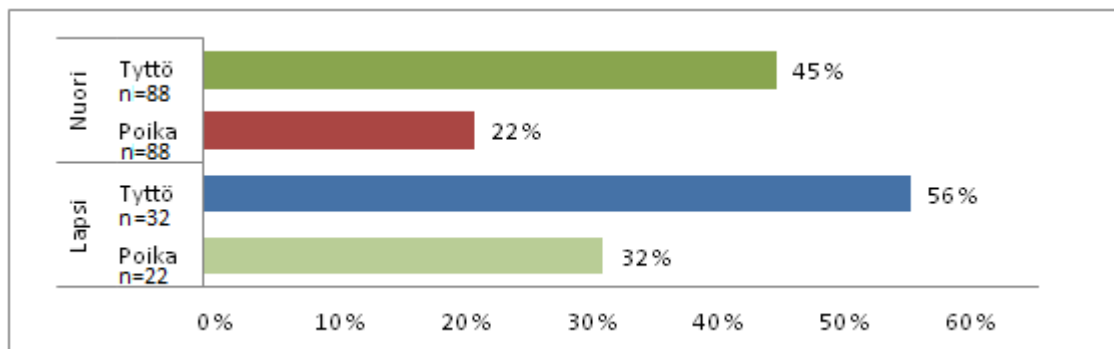
internetsivuilla käynnin suhteen lähellä nuorisoiikäisten tyttöjen tasoa – lapsi-ikäisistä pojista kävi kirjaston internetsivuilla kerran kuussa tai useammin 9%, nuorisoiikäisistä tytöistä taas 14%. Erona edellä mainittujen kahden ryhmän välillä on se, että kerran viikossa tai useammin internetsivuja käyttäviä lapsi-ikäisiä poikia ei ollut yhtään, kun nuorisoiikäisissä tytöissä heitä oli 7%. Kaikkein vähiten kirjaston internetsivuilla vierailivat nuorisoiikäiset pojat. Heistä 12% kävi internetsivuilla kerran kuussa tai useammin, mutta jopa 67% ilmoitti, ettei käy sivuilla ollenkaan. Kaiken kaikkiaan lapset ja nuoret käyttivät kirjaston internetsivuja melko vähän lukuun ottamatta lapsi-ikäisiä tyttöjä, joiden kohdalla käyttö oli hieman vilkkaampaa.

Lapsilta ja nuorilta kysyttiin myös, mihin tarkoituksiin he käyttävät kirjaston internetsivuja. Vastaajat saivat valita halutessaan useamman vaihtoehdon. He voivat myös vastata avoimella vastauksella kohdassa ”Muu”, johon ei kuitenkaan tullut asiallisia vastauksia. Selvästi eniten kirjaston internetsivuja käytettiin kirjaston aineiston etsimiseen, näin teki 37% tutkittavista (kuvio 15). Tosin tämä on käyttötarkoituksista ainoa, jonka kohdalla esiintyy selvää hajontaa eri ikäryhmien sukupuolten välillä. Seuraavaksi yleisimmät käyttötarkoitukset olivat kirjaston aukioloaikoja koskeva tiedon etsintä, lainojen uusinta ja varausten tekeminen kirjaston aineistoihin. Vastaajista 11-16% ilmoitti käyttävänsä kirjaston internetsivuja näihin tarkoituksiin. Kirjaston sivuilla ei ollut käynyt 52% vastaajista.



Kuvio 15. Tarkoitukset, joihin lapset ja nuoret käyttävät kirjaston internetsivuja (% vastaajista, n=230).

Koska aineiston etsiminen kirjaston internetsivuilta oli käyttötarkoitus, jonka kohdalla hajonta oli lapsi- ja nuorisoikäryhmien eri sukupuolten tottumusten suhteen suurempaa, tarkastellaan sitä lähemmin (kuvio 16). Tytöt etsivät kirjaston sivuilta selvästi enemmän aineistoa kuin pojat: lapsi-ikäisistä tytöistä 56% ja nuorisoikäisistä 45% käytti kirjaston internetsivuja etsiäkseen aineistoa. Lapsi-ikäisten poikien kohdalla osuus oli 32% ja nuorisoikäisten enää 22%.



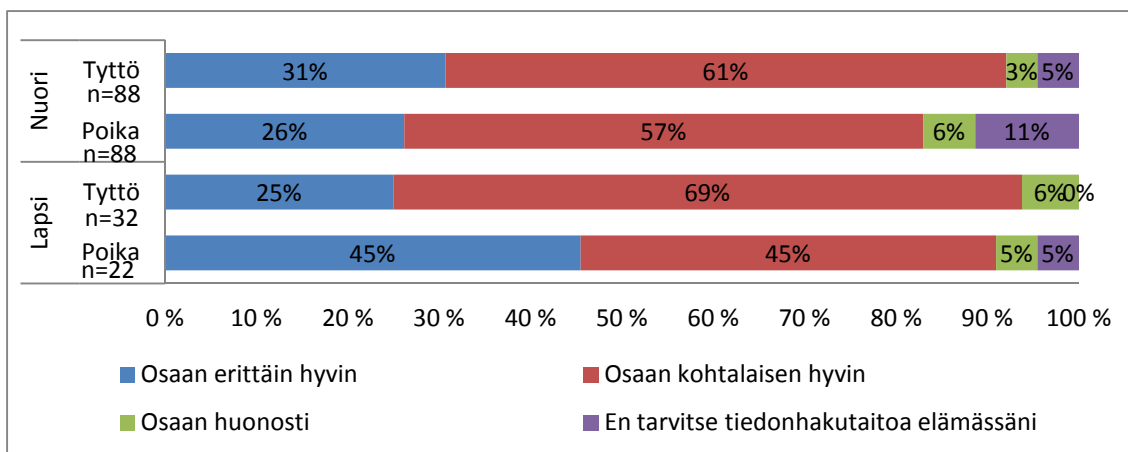
Kuvio 16. Lapsi- ja nuorisoikäiset tytöt ja pojat, jotka käyttävät kirjaston internetsivuja etsiäkseen kirjaston aineistoja (% vastaajista, n=230).

Vastaajilta kysyttiin myös, seuraavatko he kirjastoa Facebookissa, joka on suosittu internetin yhteisöpalvelu. Vain murto-osa vastaajista, 3%, kertoi seuraavansa kirjaston Facebook-sivua muiden (97%) vastatessa kieltävästi. Kirjaston Facebook-markkinointi ei siis tavoita lapsia ja nuoria, syystä tai toisesta.

5.3 Lasten ja nuorten tiedonhakutaidot

Kyselyssä kartoitettiin myös lasten ja nuorten tiedonhakutaitoja, koska otaksuttavasti puutteelliset tiedonhakutaidot voivat vaikuttaa kirjaston käytön mielekkyyteen ja olla yksi syy kirjaston käytön vähäisyyteen. Ensimmäisessä tiedonhakutaitoja koskevassa kysymyksessä tiedusteltiin, onko vastaajille opetettu tiedonhakutaitoja kirjastossa tai koulussa. Muista vastauksista erosivat tilastollisesti merkitsevästi lapsi-ikäisten poikien vastaukset ($\chi^2=9,45$; $df=3$; $p=0,024$): kun muista vastaajista 66-75% kertoi saaneensa tiedonhaun opetusta, lapsi-ikäisistä pojista tätä opetusta oli saanut vain 41%.

Sama ryhmä koki hieman muita useammin osaavansa hakea tietoa erittäin hyvin (kuvio 17), ero muihin ei kuitenkaan khiin neliö -testin mukaan ole tilastollisesti merkitsevä. Kaiken kaikkiaan valtaosa vastaajista pitää tiedonhakutaitojaan erittäin hyvinä tai ainakin kohtalaisina.



Kuvio 17. Vastaajien arvio omista tiedonhakutaidoistaan (n=230).

Lapsi-ikäiset pojat olivat myös vastaajista vähiten kiinnostuneita oppimaan hakemaan tietoa paremmin - vain 14% heistä ilmaisi kyselyssä halukkuutensa. Kiinnostuneimpia parantamaan tiedonhakutaitojaan olivat nuorisoikäiset tytöt, joista 39% osoitti kiinnostuksensa. Lapsi-ikäisistä tytöistä 22% ja nuorisoikäisistä pojista 26% halusivat oppia hakemaan tietoa paremmin. Erot eri ryhmien välillä eivät kuitenkaan khiin neliö -testillä mitattuna ole tilastollisesti merkitseviä.

5.4 Kirjaston tiloja, aineistoja ja palveluita koskevat mielipiteet

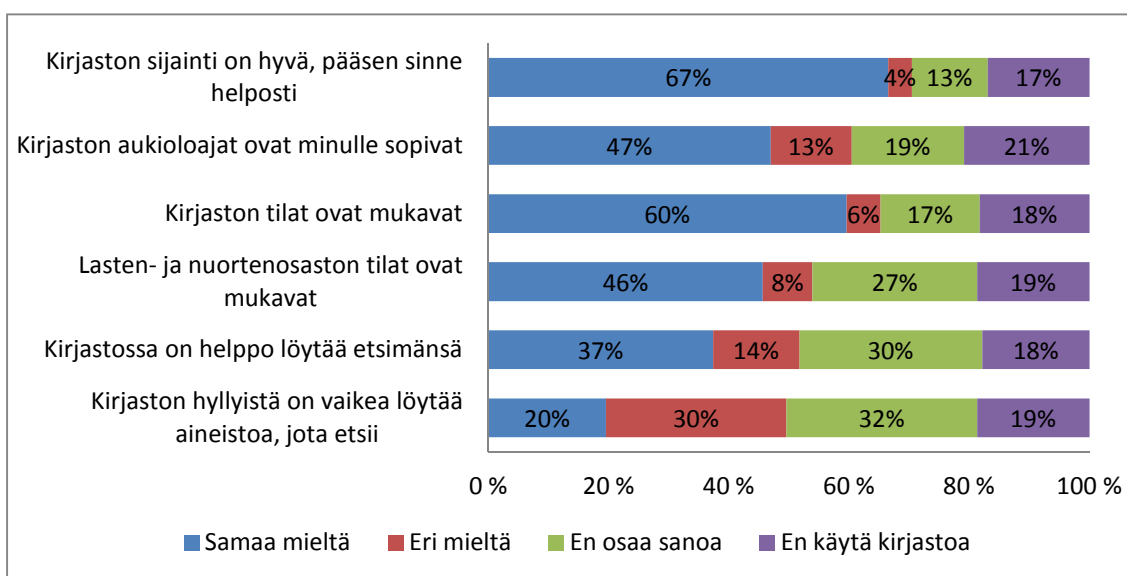
Vastaajien kirjastoa sekä sen tiloja, aineistoja ja palveluita koskevia mielipiteitä kartoitettiin erilaisten väittämien avulla, joiden sanamuodot vaihtelivat kysymyksestä riippuen. Ensimmäisenä kysyttiin kirjaston aukioloaikoihin, sijaintiin ja tiloihin liittyviä mielipiteitä.

Kirjastosta puhuttiin kysymyksissä tarkoituksella yleisellä tasolla, koska käyttäjät saattavat käyttää eri kirjastoja, eikä lähimpänä kotia oleva kirjasto ole välttämättä se käytetyin. Yleisellä tasolla puhuttaessa vastaajat todennäköisesti ajattelivat sitä

kirjastoa, jota eniten käyttävät. Tässä tapauksessa se lienee ollut pääkirjasto, koska suurin osa ilmoitti käyttävänsä sitä eniten.

5.4.1 Kirjasto tilana

Vastaajista suurin osa (67%) oli tyytyväinen kirjaston sijaintiin (kuvio 18). Lähes yhtä suuri määrä, 60% vastaajista, piti kirjaston tiloja mukavina, kun taas lasten ja nuorten osaston tiloja piti mukavina hieman harvempi, 46% vastaajista. Vähän alle puolet (47%) vastaajista oli sitä mieltä, että kirjaston aukioloajat ovat heille sopivat.



Kuvio 18. Vastaajien kirjastoa koskevat mielipiteet (n=230).

Kirjaston tilat saivat kiitosta myös haastatteluissa. Kirjaston hiljaisuus ja rauhallisuus saivat paljon kehuja, kuten myös istumapaikat. Suurin osa haastatelluista piti kuitenkin istumapaikkojen määrää liian vähäisenä ja toivoi niitä lisää eri puolille kirjastoa.

”Lehtienlukusali, mis voi tehdä kaikkii läksyjä, jos on niitä pöytiä, niin mun mielestä se on hyvä, siel on hiljaista aina ja sä voit mennä sinne tekee. Sit tääl on just niitä tietokoneita, mis pystyy olla ja tää on mun mielestä hyvin suunniteltu... Laitettu just penkkejä jonnekki, mihin voi mennä istuun”
(Haastattelu: tyttö 4, 14 v.)

”Ei mun mielestä [tarvitse muuttaa tiloja mitenkään], tääl on ihan hyvät, et on pehmoset penkit tuolla, et voi lukee ja on sillee mun mielestä hyvä ilmapiiri ja on hiljaista ja rauhallista. Et en mä kyllä keksi, mun mielestä tää on ihan hyvä tälläisenään.” (Haastattelu: tyttö 5, 15 v.)

Kyselyyn asetettiin testimielessä kaksi samaa asiaa tarkoittavaa kysymystä eri tavoin aseteltuna: positiivinen ilmaus ”Kirjastossa on helppo löytää etsimänsä” on samaa asiaa mittaava väite kuin negatiivisesti muotoiltu ”Kirjaston hyllyistä on vaikea löytää aineistoa, jota etsii”. Asetelmalla pyrittiin selvittämään, tuleeko eri tavoin muotoiltuihin kysymyksiin samanlaisia vastauksia. Vastaajat olivat olleet tarkkoina ja kahden edellä mainitun kysymyksen vastausten välillä oli hyvin vähän hajontaa, eikä merkittäviä eroja ollut. Väitteen ” Kirjastossa on helppo löytää etsimänsä” kanssa samaa mieltä oli 37%, kun vastaavasti ”Kirjaston hyllyistä on vaikea löytää aineistoa, jota etsii” -väitteen kanssa eri mieltä oli 30% vastaajista. Toisaalta ” Kirjastossa on helppo löytää etsimänsä” -väitettä vastusti 14% vastaajista, ja Kirjaston hyllyistä on vaikea löytää aineistoa, jota etsii” -väitteen kanssa samaa mieltä oli 20%.

Haastateltujen keskuudessa kirjaston aineistojen löydettävyyys ei yleisellä tasolla saanut kritiikkiä. Yksi haastatelluista kuitenkin toivoi musiikkiosastolle aineiston selkeämpää sijoittelua.

Haastatteliija: ”Lainaatko sä koskaan mitään leffoja tai musiikkia tai pelejä tai..?”

Tyttö 2 (12 v): ”En mä oo nyt kyllä lainannu. Sitä musiikkia mä kyllä haluisin, mut mä en oikeen osaa käyttää sitä musiikkipaikkaa, se on vähän epäselvä, et siihen mä haluaisin, et se olis selkeempi. Ja sit ku mä en oikeen tiedä, mä en osaa luokitella, mihin se kuuluu, se mitä mä haen sieltä. Niin mun on vaikee tietää, et onko se poppii vai rokkii vai mitä se on.”

Haastatteliija: ”Onko siinä jotain epäselvyyttä ku että ei osaa luokitella, mihin se kuuluu? Onko muuten vaikea hahmottaa, missä on mitäkin?”

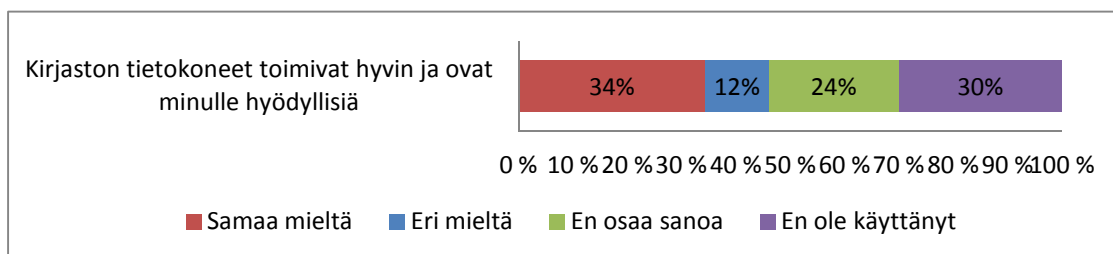
Tyttö 2: ”On se mun mielestä vähän, niitä on niin paljon niitä levyjä siellä. Sit mä mietin, et olis aika hienoa, jos olis joku pöytä, mis olis niitä uusimpia levyjä.

Et sit siitä löytäis, ku olis tullu joku uus levy. Jos haluais sen lainata tai kuunnella tai jotain tällasta.”

”Mun mielestä tänne on helppo tulla, tää on hyvässä paikassa. Tää on tosi avoin, ettei oo kovin sekava, et mun mielestä selkeesti löytyy nuorille toi paikka ja sit on lasten kirjat ja aikuisten kirjat löytyy tosi selkeesti täältä.”
(Haastattelu: tyttö 7, 15 v.)

Jostain syystä kirjastoa käyttämättömien prosenttiosuus vaihtelee hieman kyselyn eri mielipiteitä kartoittavan kysymyksen eri kohtien vastausten välillä – ero ei ole merkittävä, suurimmillaan kolmen prosenttiyksikön luokkaa, mutta saa pohtimaan syytä tällaiseen vastauskäyttäytymiseen. Yksi selitys voisi olla, että kirjaston ei-käyttäjiksi itsensä kokevat vastaajat ovat varmasti joskus elämänsä aikana käyneet kirjastossa ja muodostaneet tällöin käsityksen jostain kysymyksen kohdasta. Esimerkiksi kirjaston sijainnin sopivuudesta on helppo muodostaa mielipide, vaikka olisikin kirjaston ei-käyttäjä. Tämä voisi selittää sen, että ei-käyttäjien prosentuaalinen määrä on tämän kohdan vastauksissa pienempi kuin muissa, 17%.

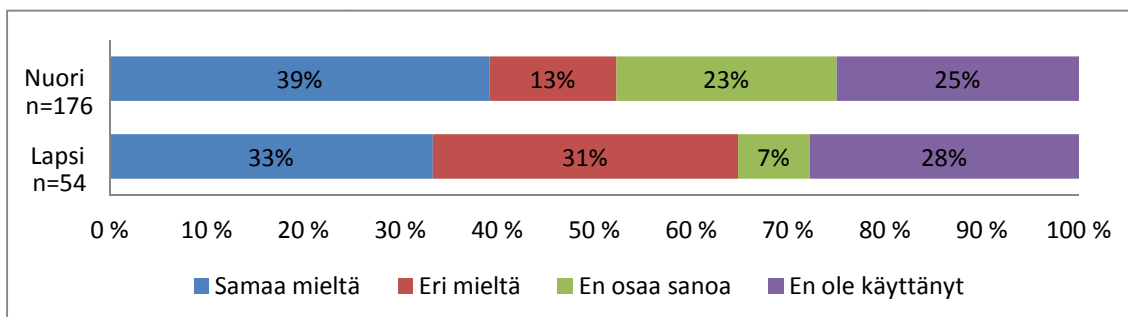
Lapsilta ja nuorilta kysyttiin myös kirjaston asiakastietokoneita koskevia mielipiteitä. Vastaajista 34% oli sitä mieltä, että kirjaston asiakastietokoneet toimivat hyvin ja ovat heille hyödyllisiä, kun 12% heistä oli toista mieltä (kuvio 19). Jopa 54% vastaajista ei osannut sanoa kantaansa tai ei ollut käyttänyt tietokoneita.



Kuvio 19. Vastaukset väitteeseen ”Kirjaston tietokoneet toimivat hyvin ja ovat minulle hyödyllisiä” (n=230).

Toisen asiakastietokoneita koskevan väitteen, ”Kirjastossa on tarpeeksi monta tietokonetta asiakkaille”, kohdalla lasten ja nuorten vastausten välillä oli tilastollisesti

merkitsevä ero ($\chi^2=13,63$; $df=3$; $p=0,003$) (kuvio 20). Lapsista väitettä vastusti selvästi suurempi määrä kuin nuorista.



Kuvio 20. Vastaukset väitteeseen ”Kirjastossa on tarpeeksi monta tietokonetta asiakkaille” (n=230).

Lapsista ja nuorista lähes yhtä suuri osuus, ensin mainituista 33% ja jälkimmäisistä 39%, oli samaa mieltä väitteen ”Kirjastossa on tarpeeksi monta tietokonetta asiakkaille” kanssa. Väitteen kanssa erimielisiä oli sen sijaan lapsista selvästi suurempi osa kuin nuorista – lapsista eri mieltä oli 31%, nuorista vain 13%. Eroa ei selitä se, että lapset käyttäisivät asiakastietokoneita enemmän kuin nuoret, koska kysymyksen ”Mitä yleensä teet kirjastossa?” kohdalla 7% lapsista ja 5% nuorista ilmoitti pelaavansa tietokoneella, käyttävänsä internetiä ja/tai käyttävänsä tietokoneen piirustusohjelmaa, tekstinkäsittelyohjelmaa tai muita tietokoneohjelmia. Näin ollen syy lasten suurempaan tyytymättömyyteen jää valitettavasti toistaiseksi selvittämättä.

Vastaajilta kysyttiin myös mielipiteitä kirjaston tiloissa olevien palvelujen tärkeydestä. Vastausvaihtoehdot olivat ”erittäin tärkeä”, ”melko tärkeä” ja ”ei lainkaan tärkeä”.

Eri ryhmien mielipiteiden välillä ei ollut merkittäviä eroja, kun kysyttiin mitä mieltä he ovat mahdollisuudesta pelata tietokonepelejä kirjastossa. Viidesosa vastaajista (21%) piti sitä erittäin tärkeänä ja 39% melko tärkeänä, kun taas 40% ei pitänyt sitä lainkaan tärkeänä.

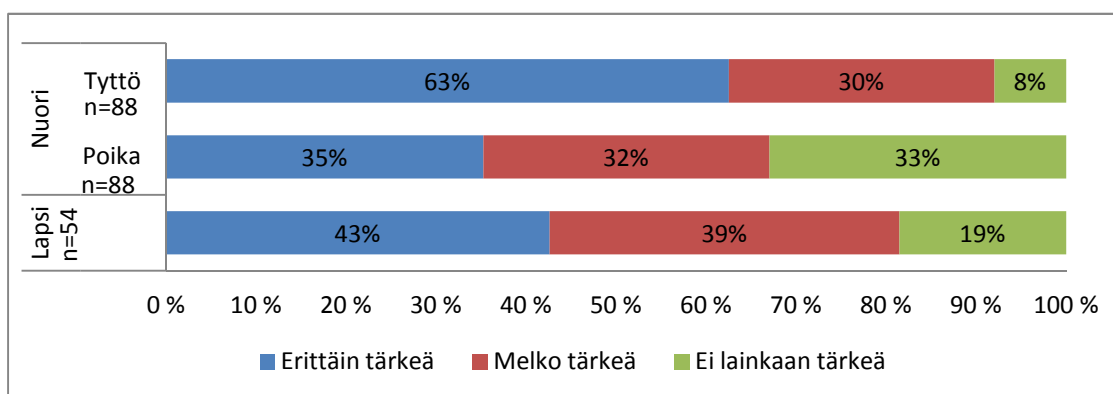
Toisin kuin tietokonepelaaminen, lautapeliä pelaamisen mahdollisuus kirjastossa jakoi mielipiteitä eri sukupuolten välillä nuorten ikäryhmässä ($\chi^2=6,88$; $df=2$; $p=0,032$). Nuorista tytöt pitivät palvelua poikia tärkeämpänä lasten ollessa nuorisoikäisten poikien kanssa samoilla linjoilla. Erittäin tärkeänä lautapeliä pelaamismahdollisuutta piti

jotakuinkin samansuuruinen joukko (19-24%) eri ryhmistä, mutta nuorisoikäisistä tytöistä melko tärkeänä palvelua piti keskimäärin viitisentoista prosenttiyksikköä suurempi joukko kuin muista. Näin ollen nuorisoikäisistä tytöistä palvelua ei pitänyt palvelua lainkaan tärkeänä 26%, muista ryhmistä taas peräti 44%.

Myös musiikin kuuntelemisen mahdollisuuden tärkeys kirjastossa jakoi eri sukupuolta olevien nuorten mielipiteitä ($X^2=11,12$; $df=2$; $p=0,004$). Nuorisoikäisistä tytöistä musiikin kuuntelemisen mahdollisuutta sekä erittäin tärkeänä että melko tärkeänä pitäviä oli enemmän kuin samanikäisissä pojissa tai lapsissa. Vain 14% nuorisoikäisistä tytöistä ei pitänyt kyseessä olevaa palvelua lainkaan tärkeänä, kun muista ryhmistä tätä mieltä oli noin kolmasosa. Erittäin tärkeänä palvelua piti nuorisoikäisistä tytöistä 39%, muista hieman alle kolmasosa.

Äänikirjojen kuuntelumahdollisuus kirjastossa oli huomattavasti tärkeämpi nuorisoikäisille tytöille kuin pojille ($X^2=14,20$; $df=2$; $p=0,001$). Lapsi-ikäisten kohdalla eri sukupuolten välillä ei taaskaan ollut eroja. Lapsi-ikäiset pitivät äänikirjojen kuuntelumahdollisuutta hieman nuorisoikäisiä poikia tärkeämpänä, mutta eivät aivan yhtä tärkeänä kuin nuorisoikäiset tytöt. Nuorisoikäisistä tytöistä 32%, pojista 14% ja lapsista 24% piti palvelua erittäin tärkeänä. Kirjaston äänikirjojen kuuntelumahdollisuutta ei pitänyt lainkaan tärkeänä 22% tytöistä, 45% pojista ja 33% lapsista.

Kirjastossa olevia oleskelupaikkoja pidettiin vastaajien keskuudessa pääosin ainakin jossain määrin tärkeinä. Nuorista pojat pitivät jälleen oleskelupaikkoja selvästi vähemmän tärkeinä kuin tytöt ($X^2=20,22$; $df=2$; $p\sim 0,000$) (kuvio 21).



Kuvio 21. Vastaajien näkemykset kirjaston tarjoamista oleskelupaikoista (n=230).

Nuorisoikäisistä tytöistä peräti 63% piti oleskelupaikkoja erittäin tärkeinä ja 30% melko tärkeinä poikien kohdalla vastaavien lukujen ollessa 35% ja 32%. Lapset sijoittuivat mielipiteineen kahden edellä mainitun ryhmän välille – lapsista hieman alle puolet, 43%, piti oleskelupaikkoja erittäin tärkeinä ja 39% melko tärkeinä.

Haastatteluissa oleskelupaikkojen tärkeys tuli useampaan otteeseen esille. Haastatteluista lähes kaikki olivat lapsi- ja nuorisoikäisiä tyttöjä, joille kyselyn tulostenkin mukaan oleskelupaikat ovat tärkeitä kirjastossa. Kirjaston istumapaikkoja paitsi kehuttiin, niiden vähyys sai haastatteluissa myös runsaasti kritiikkiä. Istumapaikkoja toivottiin lisää eri puolille kirjastoa.

Haastattelija: ”Mites nää kirjaston tilat, pitäiskö niitä sun mielestä muuttaa jotenkin?”

Tyttö 8 (16 v): ”Ei mun mielestä, mun mielestä ne on aikaa sillee sopivan, ne on sellaset kivat tilat, mut tietenkin valillä noit sohviä tuntuu, et niitä ois vähän liian vähän, et sit jos tulee johonkin aikaan esim. koulun jälkeen, niin täällä saattaa olla aika paljon ihmisiä, niin sit ei välttämättä löydä mitään istumapaikkaa. Et ku mä en haluu mennä istuun minkään vieraan miehen kanssa siihen saman pöydän ääreen tai mitään semmosta.”

”No ehkä sillee [parantaisin kirjaston tiloja] ku on niitä istumapaikkoja jossain hyllyjen väleissä, niin niitä ei oo hirveesti. Niin niitä on siellä keskellä ja siellä jossain sivuissa, mut sit siellä ei oo muuten kauheesti. Et vähän enemmän jotain istumapaikkoja.” (Haastattelu: tyttö 6, 15 v.)

Tyttö 3 (13 v): ”No ei mulla oo kyllä kauheesti tullu sellasta... Ehkä lisää olis just tällasia sohvia ja istumapaikkoja, vois olla kiva joihinki paikkoihin.”

Haastattelija: ”Tuntuuks susta sit joskus, että on niin paljon ihmisiä, ettei pääse istumaan vai pitäiskö olla jotenkin mukavempia sohvia tai jotain?”

Tyttö 3: ”Kyl ne aina välillä on varattuja, et olis kiva, jos niitä olis enemmän jossain vähän eri paikoissa, ku ei niitä nytkään oo kauheen monessa paikassa. Mut vähän eri paikoissa olis kiva.”

Haastattelija: ”Olisko se sitten, että saa olla rauhassa?”

Tyttö 3: ”Ehkä vähän joo.”

”No niitä [istumapaikkoja] vois olla vähäsen enemmän, et joskus tuntuu, et missään ei löydy. Ei nyt hirveesti, mut muutaman penkin lisää.” (Haastattelu: tyttö 1, 11 v.)

Vaikuttaa siltä, että kaikki haastatellut eivät täysin tiedäneet, millaisia tiloja kirjastosta löytyy. Esimerkkinä seuraava haastatellun kommentti, josta käy ilmi, että hän ei ole tutustunut kirjastossa olevaan lukusaliin. Hän käyttää pääosin pääkirjastoa, jossa lukusali sijaitsee ensimmäisessä kerroksessa kirjastovirkailijoiden tiskin takana ollen eri kerroksessa kuin lasten ja nuorten osasto. Olisiko lukusali jäänyt syrjäisen sijaintinsa takia huomaamatta? Olisiko lukusalin olemassaoloa näin ollen hyvä tuoda paremmin esille kirjastossa?

Tyttö 2 (12 v): ”No ehkä enemmän sellasta lukemistilaa olis kivempi. Tietty on se syvennys, mikä siel onkaan ja sit on lasten puolella se ja sit kai siellä tietokirjapuolellaki on jotain, mut joku sellanen vähä isompi sellanen lukemisaika, jossa vois sit lukee jotain kirjoja ja niitä uusimpia lehtiä jotain lainata tai näin.”

Haastattelija: ”Mitä sinne lukemistilaan vois tulla?”

Tyttö 2: ”Emmä tiedä, joku sohva ehkä ja kai joku pöytä, et siihen voi laskea niitä kirjoja... Emmä tiedä.”

Vastaajilta kysyttiin myös, kuinka tärkeänä he pitivät hiljaisuutta kirjastossa. Vaikka nuorten keskuudessa eri sukupuolten välinen ero oli jälleen tilastollisesti merkitsevä ($X^2=11,11$; $df=2$; $p=0,004$) ja lastenkin keskuudessa sukupuolten välillä on havaittavissa eroja (joskaan khiin neliö -testin avulla ei tässä tapauksessa saatu luotettavaa tulosta), hiljaisuus oli kaiken kaikkiaan erittäin arvostettu vastaajien keskuudessa, jos tutkitaan erittäin tärkeänä ja melko tärkeänä hiljaisuutta pitävien prosenttilukuja.

Sekä nuoriso- että lapsi-ikäisistä tytöistä yli puolet, 56%, piti hiljaisuutta erittäin tärkeänä ja molempien ikäluokkien pojistakin 36%. Nuorisoikäluokan tytöistä vain 10% ei pitänyt hiljaisuutta lainkaan tärkeänä ja lapsi-ikäisistä tytöistä vielä harvempi, 3%. Vähiten hiljaisuutta arvostivat nuorisoikäiset pojat, joista 28 prosentille hiljaisuus ei ollut lainkaan tärkeää. Poikien kasvaessa hiljaisuuden arvostaminen ilmeisesti monen kohdalla vähenee, koska lapsi-ikäisten poikien vastaava luku oli vielä 14%.

Kirjaston hiljaisuuden tärkeyden vastakysymykseksi oli kyselyyn asetettu kysymys, kuinka tärkeää on se, että kirjastossa saa pitää ääntä. Eri ryhmien mielipiteiden välillä ei tämän kysymyksen suhteen ollut juurikaan eroja. Vastaukset olivat melko samoilla linjoilla kuin hiljaisuutta koskevassa kysymyksessä: vastaajista 18% oli sitä mieltä, että äänenpito on kirjastossa erittäin tärkeää, 37 prosentin mielestä se on melko tärkeää ja 45% ei pitänyt sitä lainkaan tärkeänä.

Myös haastateltujen keskuudessa arvostettiin rauhallisuutta ja hiljaisuutta kirjastossa. Lieneekö syynä se, että lähes kaikki haastatellut olivat tyttöjä, jotka kyselyn tulosten perusteella arvostavat hiljaisuutta poikia useammin, mutta kukaan haastatelluista ei toivonut kirjastoon äänenpitoa. Hiljaisuuden etuna pidettiin sitä, että voi rauhassa keskittyä lukemaan kirjoja tai lehtiä.

Tyttö 3 (13 v): ”No kyllä se [kirjasto] on tosi sellanen kiva ja rento paikka, kyllä mä tykkään siitä tosi paljon Ja yleensä täällä on rauhallista ja täällä on kiva olla, viihtyisää.”

Haastattelija: ”Ku sä sanoit rauhallista, niin onko se hyvä, että kirjastossa on rauhallista?”

Tyttö 3: ”On. On se, koska jos tää olis meluisa paikka, niin se hankaloittais sillee kaikkea kirjojen ettimistä.”

Haastattelija: ”Ooksä koskaan kaivannu kirjastoon sellasta tilaa tai sellasta mahdollisuutta, että vois pitää ääntäki?”

Tyttö 3: ”En... Ei mulla oo kyllä ollu sellasta koskaan.”

”Mun mielestä kirjastossa on kiva, ku siellä [kirjastossa] on hiljasta, eikä siellä metelöidä, siellä voi rauhassa ettiä kirjoja. Sit tänne voi tulla lukemaan niitä lehtiä ja sit täällä voi lukea muutenki, niin se on tosi mukavaa. Kirjastossa on

niin monipuolista, et tää mun mielestä on tosi kiva paikka kyllä.” (Haastattelu: tyttö 2, 12 v.)

Yksi haastatelluista sallisi kirjastossa normaaliäänisen juttelun ja yksi pohti, kannattaisiko kirjastoon järjestää erillinen huone, jossa voi pitää ääntä, jos haluaa. Myös heistä molemmat arvostivat kirjaston rauhallisuutta.

Tytty 6 (15 v): ”[Kirjasto on] rauhallinen et ei kuulu yleensä mitään häiritseviä ääniä, et jos vaikka haluaa lukea sitä lehteä, niin voi ihan rauhassa sitä tehdä, vaik onkin muita ihmisiä.”

[...]

Haastattelija: ”Kun sä sanoit, että kirjasto on rauhallinen, niin onko se aina hyvä asia, et haluistko sä, et kirjasto pysyy rauhallisena paikkana, vai olisko hyvä, että täällä saa jutella normaaliin ääneen ja pitää ääntä?”

Tytty 6: ”Joo, juttelu on silleen, et vois jutella, mut sit musiikin kuuntelu on sellasta, et vois häiritä. Et jos soittaa musiikkia vaik jostain puhelimesta, niin se saattaa häiritä.”

Haastattelija: ”Ku sä sanoit, että kirjasto on hiljainen paikka, niin onkse hyvä vai huono asia?”

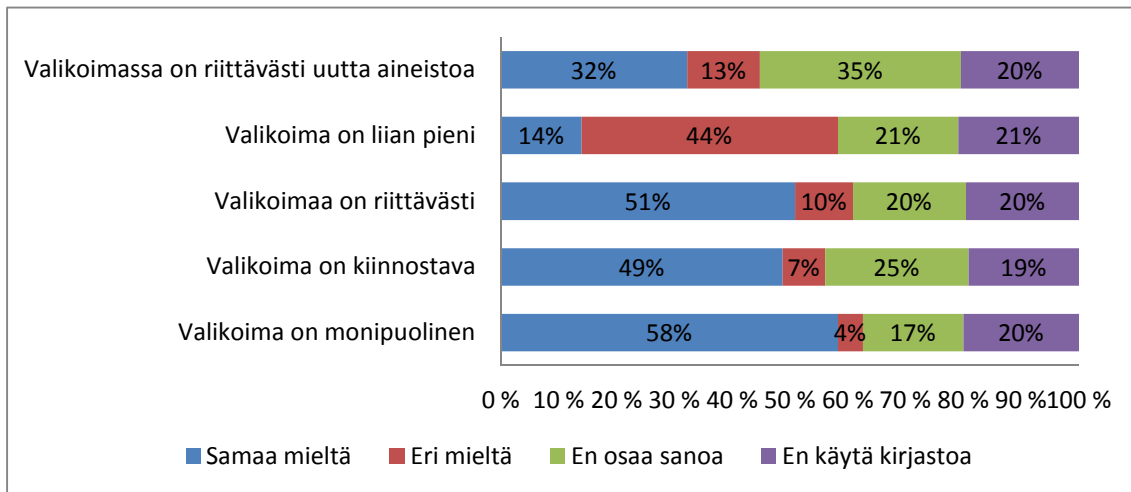
Tytty 8 (16 v): ”Se on hyvä. Et välillä voi tulla vaan tänne hiljasuuteen lukee, että sitte ei tartte kotona jotain miettii siellä niin et ku, jos siellä on jotain tai äiti tai isä kattoo telkkarii, tai jos veljellä on jotain kavereit ja ne siellä jotain kiljuu.”

Haastattelija: ”Kaipaako sä kirjastoon semmosta paikkaa, missä vois pitää ääntä?”

Tytty 8: ”En nyt varsinaisesti. Tietenki siis vois olla joku semmonen, erikseen joku huone sit vaik, et jos esim. haluaa soittaa siellä ihan rauhassa ja voi lauleskella ihan itteeseen eikä kukaan tuu sanomaan, et pitää olla hiljaa tai jotakin semmosta.”

5.4.2 Aineistojen hallinta

Lasten ja nuorten mielipiteissä ei ollut merkittäviä eroja kirjaston kokoelmaa koskevien väitteiden kohdalla (kuvio 22). Kokoelmasta käytettiin kyselyssä nimitystä ”valikoima”, koska sen oletettiin olevan vastaajille ymmärrettävämpi.



Kuvio 22 . Vastaajien kirjaston valikoimaa koskevat mielipiteet (n=230).

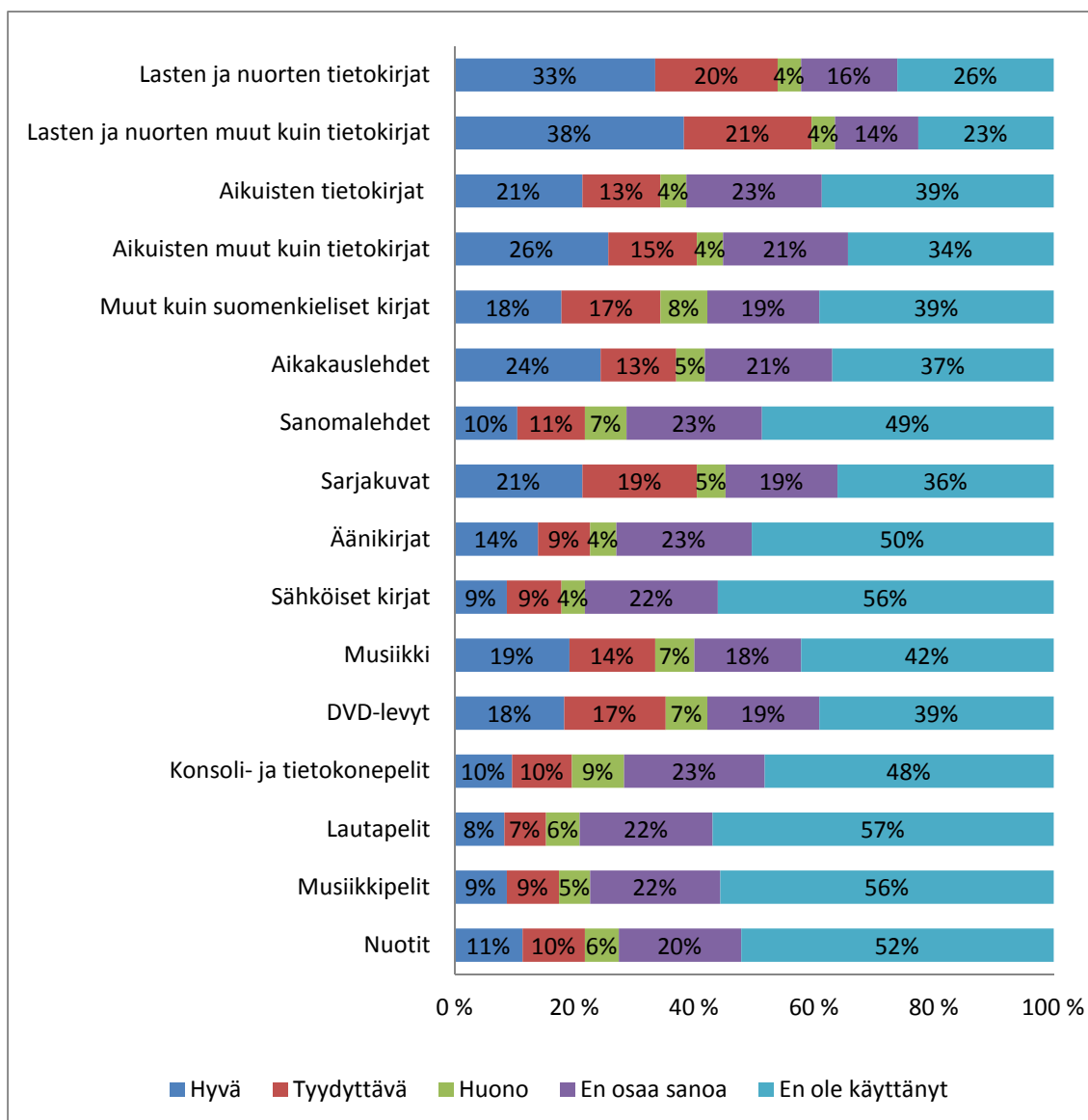
Yli puolet vastaajista oli sitä mieltä, että kokoelma on monipuolinen ja että sitä on riittävästi. Kokoelmaa piti kiinnostavana 49% vastaajista. Noin kolmasosa vastaajista oli tyytyväinen uuden aineiston määrään kirjaston kokoelmissa. Edellä mainittujen seikkojen kanssa erimielisiä oli keskimäärin kymmenesosa vastaajista – vähiten vastustusta (4%) sai väite ”Valikoima on monipuolinen”, eniten (13%) taas väite ”Valikoimassa on riittävästi uutta aineistoa”.

Uuden aineiston määrään kokoelmassa oltiin tyytymättömämpiä kuin muihin kokoelman laadun kriteereihin. Tämän perusteella jatkossa olisi hyvä kiinnittää entistä enemmän huomiota siihen, että uutta aineistoa on tarjolla riittävästi ja toisaalta että se tuodaan esille tarpeeksi hyvin.

Kokoelmaa koskevien väitteiden kohdalla tehtiin myös testi, jossa sama asia esitettiin sekä negatiivisena että positiivisena väitteenä, jotta saataisiin selville, vaikuttaako väitelauseen muotoilu vastaajien vastauksiin. ”Valikoimaa on riittävästi”-muotoilun vastinparina oli kyselyssä ilmaisu ”Valikoima on liian pieni”. Kuten aiemmassa vastaavassa asetelmassa (ks. kuvio 18), positiivinen ilmaisu sai hieman enemmän

kannatusta kuin mitä negatiivisen ilmaisun kanssa oltiin erimielisiä. Vastaajista 51% vastasi kokoelmaa olevan riittävästi kymmenen prosentin ollessa erimielisiä, kun taas 44% vastaajista oli eri mieltä väitteestä ”Valikoima on liian pieni” 14 prosentin ollessa väitteen kanssa samaa mieltä. Kahdesta edellä mainitusta otoksesta ei voi tehdä varmoja päätelmiä. On kuitenkin mahdollista, että osa vastaajista on mieluiten samaa mieltä väitteiden kanssa, olivat ne sitten positiivisesti tai negatiivisesti ilmaistuja. Tämä ei kuitenkaan näytä vaikuttavan merkittävästi kyselyn tuloksiin.

Lapsilta ja nuorilta kysyttiin myös mielipiteitä kirjaston eri aineistoista. Vastausvaihtoehdot olivat ”hyvä”, ”tyytyttävä”, ”huono”, ”en osaa sanoa” ja ”en ole käyttänyt” (kuvio 23).

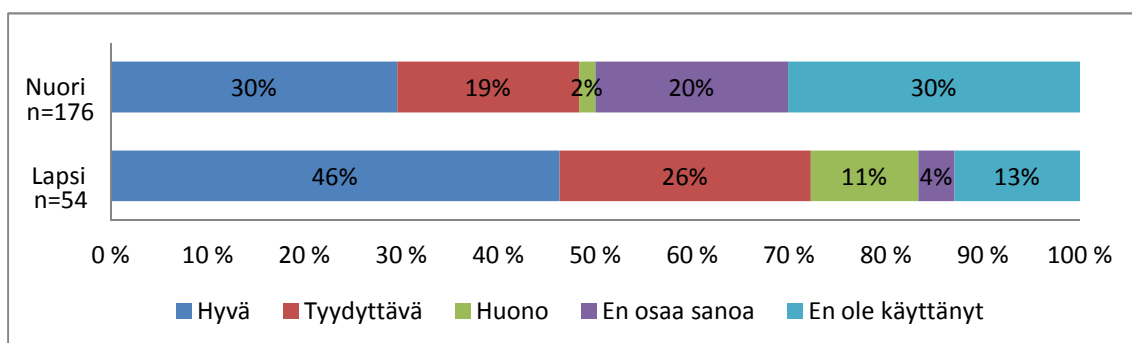


Kuvio 23. Lasten ja nuorten kirjaston aineistoja koskevat mielipiteet (n=230).

Parhaimmat arvosanat saivat lasten ja nuorten osaston kirjat, joista tietokirjoja piti hyvänä 33% vastaajista ja muita lastenosaston kirjoja 38% vastaajista. Lisäksi lastenosaston kirjojen käyttöprosentti oli vastaajien keskuudessa suurin, vain noin neljäsosa vastaajista ilmoitti, ettei ollut käyttänyt niitä.

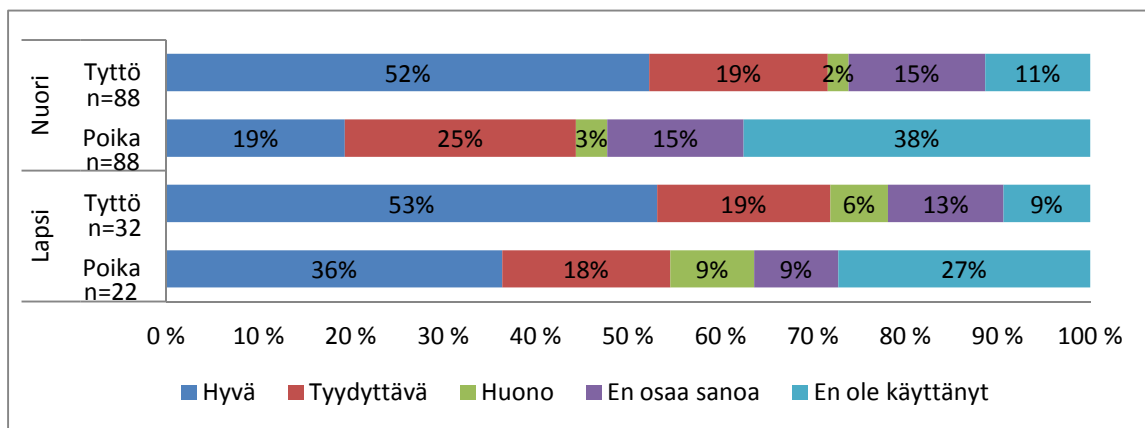
Kymmenen prosenttia tai vähemmän ”hyvä”-arvioita saivat sanomalehdet, sähköiset kirjat, konsoli- ja tietokonepelit, lautapelit ja musiikkipelit. Toisaalta sanomalehtiä lukuun ottamatta edellä mainittuja aineistoja oli käyttänyt kirjastossa vain alle puolet vastaajista (ks. kuvio 8), mikä pienentää mielipiteensä osoittamaan kykenevien prosentuaalista määrää. Mielipidejakauman suhteen oli kuitenkin useamman aineiston kohdalla eroja eri ryhmien välillä, mistä lisää seuraavassa.

Eri ryhmien välisiä mielipide-eroja pyrittiin selvittämään tarkastelemalla aineistoja koskevia mielipiteitä kartoittavan kysymyksen jokaista kohtaa erikseen ristiintaulukointien ja khiin neliö -testin avulla. Kävi ilmi, että lasten ja nuorten mielipiteissä oli tilastollisesti merkitsevä ero, mitä tuli lasten ja nuorten tietokirjakokoelmaa koskeviin mielipiteisiin ($X^2=25,23$; $df=4$; $p\sim 0,000$). Lapsista selvä enemmistö, 72%, piti lasten ja nuorten osaston tietokirjakokoelmaa hyvänä tai tyydyttävänä, mutta nuorista samaa mieltä oli enää 49% (kuvio 24). Toisaalta tyytymättömien määräkin oli lasten joukossa hieman, tosin ei kovin merkittävästi suurempi – 11% lapsista piti lasten ja nuorten tietokirjakokoelmaa huonona, nuorista vain 2%.



Kuvio 24. Vastaajien mielipiteet lasten ja nuorten osaston tietokirjakokoelmasta (n=230).

Lähemmässä tarkastelussa saatiin selville tilastollisesti merkitsevä ero nuorisoikäisten tyttöjen ja poikien lasten ja nuorten osaston kirjakokoelmaa (pois luettuna tietokirjat) koskevien mielipiteiden suhteen ($X^2=26,49$; $df=4$; $p\sim 0,000$). Khiin neliö -testi ei valitettavasti antanut luotettavaa tulosta lapsi-ikäisten tyttöjen ja poikien osalta, koska alle viiden suuruisia odotettuja frekvenssejä oli yli sallitun 20%. Koska lapsi-ikäisten tyttöjen ja poikien välillä on kuitenkin selviä eroja, esittelen ne nuorisoikäisten mielipidejakaumien ohessa kuviossa 25.



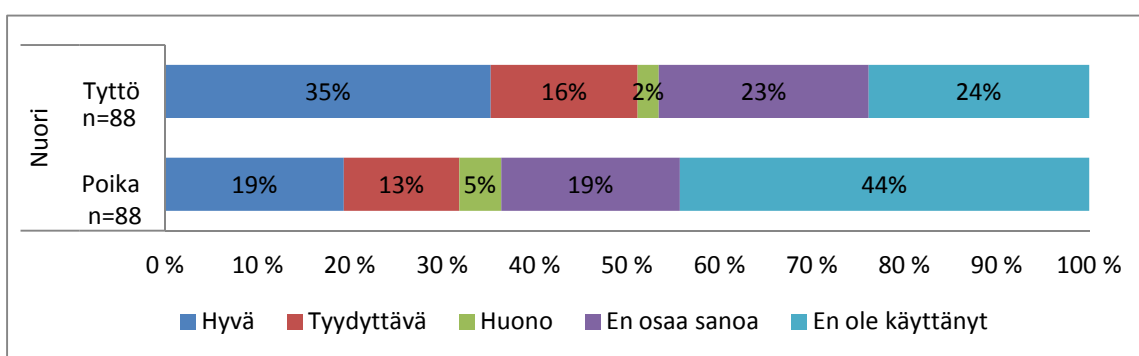
Kuvio 25. Vastaajien mielipiteet lasten ja nuorten osaston kirjakokoelmasta, pois lukien tietokirjat (n=230).

Nuorisoikäiset tytöt olivat huomattavasti tyytyväisempiä lasten ja nuorten kirjakokoelmaan kuin samanikäiset pojat. Jopa yli puolet (52%) ikäluokan tytöistä piti kokoelmaa hyvänä ja tyydyttävänäkin 19%, kun poikien osalta sitä piti vain 19% hyvänä ja tyydyttävänä 25%. Huonona kokoelmaa piti lähes yhtä suuri prosenttiosuus tytöistä ja pojista, mutta pojista lähes puolet ei osannut sanoa mielipidettään asiasta tai ei ollut käyttänyt kokoelman aineistoja, kun tytöistä vain noin neljäsosa ei ilmaissut mielipidettään edellä mainituista syistä.

Lapsi-ikäisten tyttöjen mielipiteiden jakauma oli lähes identtinen nuorisoikäisten tyttöjen kanssa. lapsi-ikäisistä pojista piti hyvänä lasten ja nuorten osaston kirjakokoelmaa hieman suurempi osa kuin nuorisoikäisistä, 36%. Jos kokoelmaa hyvänä tai tyydyttävänä pitäneiden poikien määrä lasketaan yhteen, kokoelmaan oli ainakin jossain määrin tyytyväisiä hieman yli puolet lapsi-ikäisistä pojista (54%). Huonona kokoelmaa piti heistä aavistuksen suurempi osa kuin nuoriso-ikäisistä pojista, 9%,

mutta toisaalta kokoelmaa käyttämättömien luku oli lapsi-ikäisten poikien keskuudessa pienempi kuin nuorisoikäisten osalta, joten on luonnollista, että mielipiteensä puolesta tai vastaan osoittaneiden prosenttimäärä on suurempi.

Aikuisten osaston kirjakokoelmaa (pois luettuna tietokirjat) koskevissa mielipiteissä löydettiin tilastollisesti merkitsevä ero nuorisoikäisten tyttöjen ja poikien mielipiteiden välillä ($X^2=10,75$; $df=4$; $p=0,029$). Tytöistä 35% ilmoitti pitävänsä kokoelmaa hyvänä, pojista vain 19% (kuvio 26).



Kuvio 26. Vastaajien mielipiteet aikuisten osaston kirjakokoelmasta, poislukien tietokirjat (n=230).

Tyydyttävänä aikuisten osaston kirjakokoelmaa piti tytöistä ja pojista melkein yhtä suuri prosenttiosuus: tytöistä 16% ja pojista 13% piti kokoelmaa tyydyttävänä. Samoin huonona kokoelmaa pitävien osuus oli eri sukupuolten välillä melkein sama, 2-5 prosentin luokkaa. Suurin ero tyttöjen ja poikien välillä oli aikuisten kirjakokoelmaa käyttämättömien prosenttiosuus – pojista lähes puolet, 44%, ei ollut käyttänyt kokoelmaa, tyttöjen kohdalla vastaava määrä oli selvästi pienempi, 24%.

Haastatelluilta ei juuri tullut parannusehdotuksia kirjakokoelmaan. Kokoelmaan oltiin aika lailla tyytyväisiä. Pari haastateltua tosin harmitteli, ettei suosikkikirjailijan tai -kirjasarjan kaikkia kirjoja ollut saatavina kirjastossa. Asia ei ollut kuitenkaan häirinnyt niin paljon, että he olisivat tehneet hankintapyynnön henkilökunnalle. Yksi haastateltu pohti, olisiko kirjastossa tarjolla vieraskielisiä lastenkirjoja kielten opiskelun tarpeisiin.

”No kirjoja on kyllä aika hyvin, mut sit mä en kyl tiedä, et onko täällä eri kielisii noit lasten kirjoja, et jos esim. opiskelee jotain, esim. mä opiskelen venäjän

kieltä, se ois kiva lukee semmosta venäjän kielistä lastenkirjaa, et siitä vähän niinkun itteki ymmärtäis. Et semmoset ois kiva mitä nyt niitä olis vaikka ruotsin ja saksan kielisiä, ne ois aika kivoja.” (Haastattelu: tyttö 8, 16 v.)

Yksi haastateltu toivoi suosituimpia kirjoja enemmän, jotta ne saisi lainattavaksi nopeammin ja toinen moitti, että nuortenosastolla näkee yleensä vain samat vanhat kirjat. Jälkimmäisessä tapauksessakin kyse saattaa olla siitä, että uudet kirjat ovat lainassa, minkä vuoksi niitä ei näy hyllyssä. Ehkä lapsia ja nuoria kannattaisi informoida varauskäytännöistä enemmän ja rohkaista heitä tekemään varauksia aineistoihin. Uusia ja suosittuja kirjoja ei luonnollisesti kannata hankkia kirjastoon valtavia määriä, koska ne ovat uusia ja suosittuja vain hetken.

”Jos niitä kirjoja, mitä lainataan paljon, niin niitä hankittais vähän enemmän, koska jos niissä on niin isot nuo jonotuslistat niin sitte ne jonotuslistat ei olis niin isoja ja moni ihminen sais niitä lainattua myös.” (Haastattelu: tyttö 5, 15 v.)

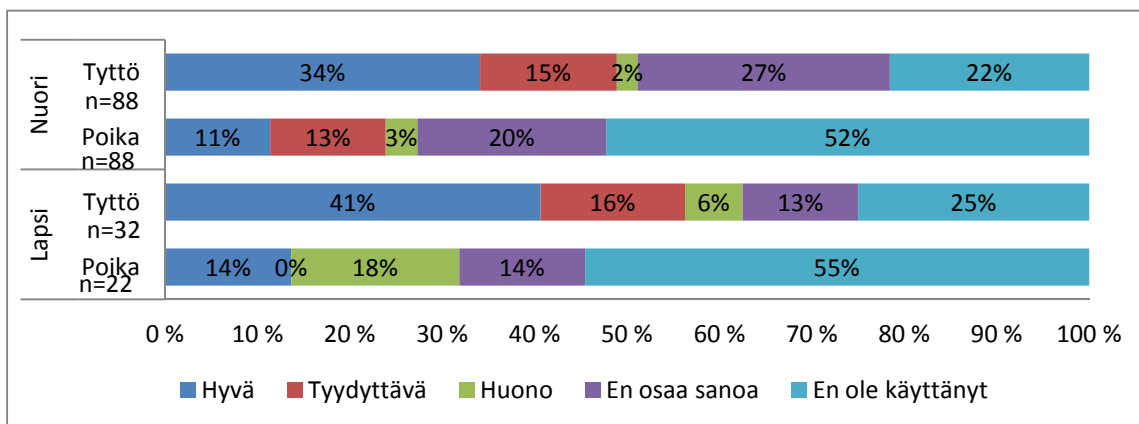
Tyttö 3 (13 v): ”Enemmän jotain noita uusia nuorten kirjojaki vois olla kiva saada, että mulle ei nyt tuu mitään yksittäistä mieleen, mutta nekin on aika pitkälle ollu ne samat siellä aina, että harvemmin mäkään oon törmänny mihinkään ihan uuteen siellä.”

Haastattelija: ”Minkä tyyppisiä nuorten kirjoja sä luet? Sähän luit ihan laidasta laitaan, mut onko jotain, mitä sä luet enemmän?”

Tyttö 3: ”Kyllä mä yleensä luen just jotain tyttökirjoja. Emmä lue mitään sellasia kauhukirjoja tai tällasia. Sit mä luen fantasiakirjoja kans. ...Sellanenki olis kiva, sellanen pöytä tai tällee, missä olis niitä uusia [kirjoja], et ne olis siinä näkyvillä, ku ei niitä välttämättä löydä”

Nuorisoikäisten tyttöjen ja poikien välillä havaittiin tilastollisesti erittäin merkitsevä ero myös kirjaston aikakauslehtikokoelmaa koskevien mielipiteiden osalta ($\chi^2=22,44$; $df=4$; $p\sim 0,000$). Lapsi-ikäisten tyttöjen ja poikien osalta mielipide-erojen tilastollista merkitsevyyttä ei voida yleistää, koska alle viiden suuruisia odotettuja frekvenssejä oli

alle 20%. Kuviota 27 tarkastelemalla voi kuitenkin huomata, että kyselyn vastaajien keskuudessa lapsi-ikäisten tyttöjen ja poikien välinen ero on merkittävä.



Kuvio 27. Vastaajien mielipiteet kirjaston aikakauslehtikokoelmasta (n=230).

Sekä lapsi- että nuorisoikäisistä pojista puolet ei ole käyttänyt aikakauslehtikokoelmaa lainkaan. Tyttöjen keskuudessa vastaava luku on hieman yli 20%. Tytöt ovat selvästi tyytyväisempiä aikakauslehtikokoelmaan kuin pojat, lapsi-ikäisistä tytöistä 41% ja nuorisoikäisistä 34% piti kokoelmaa hyvänä. Lapsi-ikäisistä pojista taas 14% ja nuorisoikäisistä 11% piti kokoelmaa hyvänä. Tyytymättömmimpiä kokoelmaan olivat lapsi-ikäiset pojat, joista 18% piti sitä huonona muiden ryhmien kohdalla tyytymättömyyden ollessa 2-6 prosentin luokkaa.

Sekä lapsista että nuorista lähes yhtä suuri prosenttiosuus piti kirjaston sanomalehtikokoelmaa hyvänä tai tyydyttävänä, sen sijaan huonona kokoelmaa piti lapsista prosentuaalisesti selvästi suurempi osuus kuin nuorista ($X^2=15,55$; $df=4$; $p=0,004$). Nuorista vain kolme prosenttia piti kokoelmaa huonona, kun lasten keskuudessa vastaava luku oli 19%. Suurempaa tyytymättömien määrää lasten keskuudessa ei selitä edes sanomalehtikokoelmaa käyttämättömien määrä, joka oli kummassakin ryhmässä lähes sama, noin puolet vastaajista.

Hyvänä sanomalehtikokoelmaa piti molemmista ryhmistä lähes melko lailla yhtä suuri prosentuaalinen osuus, 7% lapsista ja 11% nuorista. Samoin tyydyttävänä kokoelmaa pitäviä oli suhteessa lähes yhtä paljon, 9% lapsista ja 12% nuorista.

Lapset ovat tyytyväisempiä kirjaston sarjakuvakokoelmaan kuin nuoret ($X^2=19,86$; $df=4$; $p=0,001$). Lapsista 28% piti kokoelmaa hyvänä ja 26% tyydyttävänä, nuorten kohdalla lukujen jäädessä noin kymmenen prosenttiyksikköä pienemmäksi: hyvänä sarjakuvakokoelmaa piti nuorista 19% ja tyydyttävänä 17%. Lapsista myös hieman suurempi osa piti kokoelmaa huonona kuin nuorista: 11% lapsista ei ollut tyytyväinen kokoelmaan, nuorista vain 3% oli tyytymättömiä.

Kirjaston konsoli- ja tietokonepelikokoelmaan suhtautumisessakin oli tilastollisesti merkitsevä ero lasten ja nuorten välillä ($X^2=15,30$; $df=4$; $p=0,004$). Lapset olivat selvästi tyytymättömämpiä konsoli- ja tietokonepelikokoelmaan kuin nuoret.

Lapsista ja nuorista lähes yhtä suuri määrä, noin 10%, piti konsoli- ja tietokonepelikokoelmaa hyvänä, mutta eri ryhmien välinen ero alkoi jo näkyä tyydyttävänä kokoelmaa pitävien välillä – lapsista 4% piti konsoli- ja tietokonepelikokoelmaa tyydyttävänä, nuorista sen sijaan 12%. Huonona kokoelmaa piti lapsista jopa viidesosa, nuorista vain viisi prosenttia. Sekä lapsista että nuorista noin puolet ei ollut käyttänyt kirjaston konsoli- ja tietokonepelejä lainkaan.

Konsoli- ja tietokonepelikokoelma nousi esiin kahdessa haastattelussa. Sekä nuorisoikäinen tyttö että saman ikäluokan poika toivoivat kokoelman monipuolistamista.

Poika (13 v): ”Enemmän jotaki konsolipelejä ja sillee”

Haastattelija: ”Tarkotatko sä lainattavaks vai sillee, että täällä voi pelata niitä?”

Poika: ”Sekä että”

Haastattelija: ”Okei, molempia. Onko sun mielestä valikoima täällä huono?”

Poika: ”No ei se ny huono oo, mut vajaa”

Tyttö 8 (16 v): ”Tietokonepelejä, mitä niitä nyt onkaan. X- boxii, Pleikka kolmosta ja semmosta [voisi tulla lisää].”

Haastattelija: ”Onko ne tietokonepelit mitä täällä on ollu, niin tuntuuks susta, että... Tai siis kun sä toivot niitä enemmän, niin onks ne ollu jotenkin vanhoja vai onks se jotenkin suppee se valikoima? Vai mistä syystä?”

Tyttö 8: ”No onhan se nyt ollu aika pieni mun mielestä se valikoima ja sit ku meil on vaan tietokoneet ja Playstation 3 ja sitte niille kahelle platformille ei oikeen löydy niit pelejä mitä tuol on, et sitte tietenkin ne, siel on jotain, mitä pelejä siellä onkaan, et sit on heti sillee wau tämä peli, mut sit se ookaan sille koneelle, mikä on ittellä ja sitten onkin sillee, et ai jaa, no ei sitte.”

Haastattelija: ”Eli vois, jos on mahdollista, niin samaa peliä eri konsoleille hankkia sit?”

Tyttö 8: ”Joo.”

Myös kirjaston lautapelikokoelman suhteen lapset olivat tyytymättömämpiä kuin nuoret ($X^2=12,59$; $df=4$; $p=0,013$). Lapsista hyvänä tai tyydyttävänä lautapelikokoelmaa piti 11%, nuorista puolestaan 17%. Huonona kokoelmaa piti 15% lapsista ja 3% nuorista. Sekä lapsista että nuorista kirjaston lautapelejä ei ollut käyttänyt 57% vastaajista.

Nuottikokoelmankin laadun suhteen lapsi- ja nuorisoryhmien mielipiteet erosivat ($X^2=20,71$; $df=4$; $p\sim 0,000$) nuorten ollessa tyytyväisempiä. Hyvänä tai tyydyttävänä kirjaston nuottikokoelmaan piti 16% lapsista ja 23% nuorista. Nuottikokoelmaan ei ollut tyytyväinen 17% lapsista, vain 2% nuorista ollessa tyytymättömiä.

Vertailtaessa lasten ja nuorten mielipiteitä kaikista niistä kirjaston kokoelmien osista, joissa näiden kahden ryhmän mielipiteet eroavat merkittävästi, käy ilmi, että lapset olivat usein hieman nuoria tyytymättömämpiä kokoelmiin. Toisaalta nuoret valitsivat lapsia useammin ”en osaa sanoa” -vaihtoehdon, kun taas lapset ilmaisivat mielipiteensä selvemmin. Kokoelmia käyttämättömien osuus oli lasten ja nuorten välillä yleensä lähes yhtä suuri.

Pyysin myös vapaamuotoisia arvioita aineistoista siinä tapauksessa, että vastaaja oli arvioinut yhden tai useamman aineiston tyydyttäväksi tai huonoksi. Vastauksia tuli yhteensä 92 kappaletta. Poistettuani asiattomat, ”en tiedä” ja ”en käytä kirjastoa”-vastaukset jäljelle jäi 47 mielipidettä. Moni (11 kpl) vastasi syyksi antamalleen heikolle arvosanalle yksinkertaisesti sen, ettei pidä lukemisesta, kirjoista ja/tai kirjastosta tai ettei käytä paljon kirjastoa. Useampi vastaaja (10 kpl) perusteli arviotaan uuden aineiston puutteella, valikoiman suppeudella ja/tai aineiston tylsyydellä yksilöimättä tarpeitaan tai toivomuksiaan sen tarkemmin. Kaksi henkilöä kohdisti monipuolistamistoivomuksensa kirjakokoelmaan. Yksi vastaajista taas oli sitä mieltä, että ”luonnollisesti kirjastossa

panostetaan enemmän kirjoihin kun muihin asioihin”, mikä paljastaa sen, että hän pitää kirjastoa ensisijaisesti kirjojen lainauspaikkana.

Neljä vastaajista piti englanninkielisten romaanien kokoelmaa liian pienenä ja toivoi enemmän kirjoja englannin kielellä. Yksi vastaaja toivoi yleisesti vieraskielistä kirjallisuutta lisää. Yksi toivoi enemmän kauhukirjallisuutta antaen esimerkiksi Goosebumps- ja Nightmare Room -kirjasarjat. Kaksi vastaajaa toivoi enemmän sarjakuvia ja yksi enemmän sähköisiä kirjoja.

Kolme vastaajaa valitteli nuottien vähäisyyttä oman soittimensa, alttoviulun ja sellon osalta. Musiikkiosastolle suurempaa levyvalikoimaa toivovia oli myös kolme henkilöä. Muutama vastaaja toivoi myös lisää ja uudempia DVD-levyjä, minkä lisäksi muutama kritisoi kirjaston DVD-levyjen huonoa kuntoa. Kahdessa kommentissa mainittiin konsoli- ja tietokonepelien vähäisyys. Yksi taas piti kirjaston lautapelejä vanhoina.

Haastatteluissa kritisoitiin hieman musiikkikokoelmaa ja useampaankin otteeseen DVD-levykokoelmaa. Osa piti ensimmäistä joko liian suppeana tai sekavana, jälkimmäisestä toivottiin yksinkertaisesti monipuolisempaa niin elokuvien kuin sarjojenkin osalta. Toisaalta musiikkikokoelma sai myös kiitosta osakseen.

”...Must tuntuu, että joskus ku mä oon käyny pyörähtään, niin siellä ei oo mitään oikein uutta musiikkia tai leffoja. Ei oo kauheen mun makuun sit musiikkia. [...] Mut nyt ku on noi Spotifyt, niin ei sitä niin paljon edes eti.”
(Haastattelu: tyttö 7, 15 v.)

”Sit täällä on hyvä tää musiikkivalikoima ja siellä saa kuunnella niitä levyjä. [...] Mä kuuntelen tosi laajasti sillee, et poppii, rokkii, jazzia, ihan tosi montaa tyyppiä. Et mä tykkään tuosta musiikkivalikoimasta, sieltä löytyy ihan klassisesta niinku...” (Haastattelu: tyttö 5, 15 v.)

Tytty 5 (15 v): ”...Ja dvd-puoliki, sinneki vois lisätä jotain, se ei oo mun mielestä niin laaja, mitä nää musiikki- ja kirjavalikoimat on.”

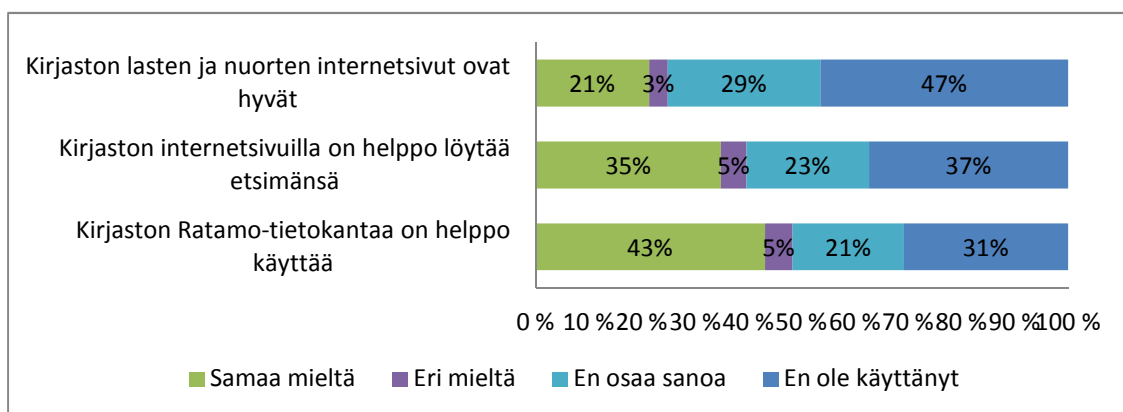
Haastattelija: ”Millasia dvd:itä, onko esim. tietyn tyylisiä, leffoja tai sarjoja vai minkälaista?”

Tyttö 5: ”En mä tiää tyylistä, mut jotain esim. mä oon nähny muutamii sarjoja täällä esim., niin niitä ei oo hirveesti. mä tykkäisin jos jotain sarjabokseja vois saada täältä lainaan ja vähä sitte elokuvavalikoimaaki laajentaa. En mä mitään tiettyä keksi, mut vähän monipuolistaa sitä.”

Vaikka musiikki- ja DVD-levy kokoelmat saivat kritiikkiä osakseen, moni kertoi kuuntelevansa musiikkia ensisijaisesti internetpalvelujen kautta ja osa myös katsovansa sarjoja ja elokuvia internetissä. Internetpalveluista on selvästi tullut varteenotettava kilpailija kirjastolle. Vaikka kirjasto kartuttaisikin musiikki- ja DVD-kokoelmiaan toivomusten mukaisesti, ei ole varmaa, kuinka hyvin lapset ja nuoret löytäisivät ne totuttuaan internetpalvelujen tarjontaan.

Aineistojen hallinta verkossa ja sähköisillä alustoilla

Vastaajien mielipiteitä kirjaston verkkopalveluista kartoitettiin kolmen väitteen avulla (kuvio 28). Väitteiden kohdalla vain alle puolet vastaajista ilmaisi mielipiteensä puolesta tai vastaan, kun suurin osa vastasi joko ”En osaa sanoa” tai ”En ole käyttänyt”. Positiivisena asiana voidaan kuitenkin pitää sitä, että suurin osa niistä, jotka osasivat ilmaista mielipiteensä positiivissävytteisesti muotoilluista väitteistä, olivat väitteiden kanssa samaa mieltä.



Kuvio 28. Vastaajien kirjaston verkkopalveluja koskevat mielipiteet (n=230).

Lasten ja nuorten vastauksissa oli havaittavissa tilastollisesti merkitsevä ero väitteen ”Kirjaston internetsivuilla on helppo löytää etsimänsä” kohdalla ($X^2=8,16$; $df=3$; $p=0,043$). Lapsista lähes puolet, 46%, oli väitteen kanssa samaa mieltä, kun taas nuorista väitettä puolsi vain noin kolmasosa (31%). Erimielisiä oli lasten ja nuorten joukossa suhteessa lähes yhtä paljon, lapsista eri mieltä oli 7% ja nuorista 4%. Sen sijaan suurin osa nuorista, 65%, ei osannut sanoa kantaansa tai ei ollut käynyt kirjaston internetsivuilla, kun vastaava luku lapsilla oli pienempi, 46%.

Lapsilta ja nuorilta kysyttiin myös, kuinka tärkeänä he pitävät erilaisia kirjaston verkossa tai sähköisillä alustoilla olevia palveluja. Vastajat saivat vastata erilaisiin kysymyksiin ”erittäin tärkeä”, ”melko tärkeä” tai ”ei lainkaan tärkeä”.

Nuorisoikäiset tytöt pitivät kirjojen, levyjen ja muiden aineistojen esittelyä kirjaston internetsivuilla tilastollisesti merkitsevällä tavalla tärkeämpänä kuin pojat ($X^2=10,21$; $df=2$; $p=0,006$). Nuorisoikäiset pojat taas olivat mielipiteineen lasten kanssa melko lailla samoilla linjoilla.

Vain 14% nuorisoikäisistä tytöistä ei pitänyt kirjojen, levyjen ja muiden aineistojen esittelyä kirjaston internetsivuilla lainkaan tärkeänä, kun samanikäisten poikien kohdalla vastaava luku oli 34% ja lapsien kohdalla 31%. Erittäin tärkeänä asiaa pitävien nuorisoikäisten tyttöjen ja poikien prosenttiosuudet olivat sen sijaan lähempänä toisiaan: tytöistä 32% piti sitä erittäin tärkeänä, pojista taas 23%. Lapsien vastaava luku oli 19%.

Yksi haastateltu toivoi, että kirjasto esittelisi kirjojaan enemmän ja välineeksi hän ehdotti kirjastokortin haltijoille sähköpostitse tulevaa tiedotetta. Hän piti vaikeana kirjan valintaa kannen perusteella, minkä vuoksi sähköpostikirje, jossa kerrotaan uutuuskirjoista, olisi hänen mielestään tarpeellinen ja helppo tapa saada tietoa kirjoista. Toisaalta toinen haastateltu piti sähköpostilla lähestymistä tungettelevana. Sähköposti-idea lienee haluttaessa täysin toteutettavissa samalla materiaalilla, joka tuotetaan kirjaston sivuille. Sen voisi lähettää joukkoviestinä vain halukkaille.

Mahdollisuus lainata kirjastosta sähköisiä kirjoja omalle tabletille houkutteli sekin enemmän nuorisoikäisiä tyttöjä kuin poikia ($X^2=14,72$; $df=2$; $p=0,001$) tai lapsia. Kahden jälkimmäisen mielipidejakaumat näyttivät tämänkin kysymyksen kohdalla melko samanlaisilta. Silmiinpistävää on se, että nuorisoikäisistä tytöistä piti selvästi suurempi prosenttiosuus kuin muista sähköisten kirjojen lainausmahdollisuutta omalle

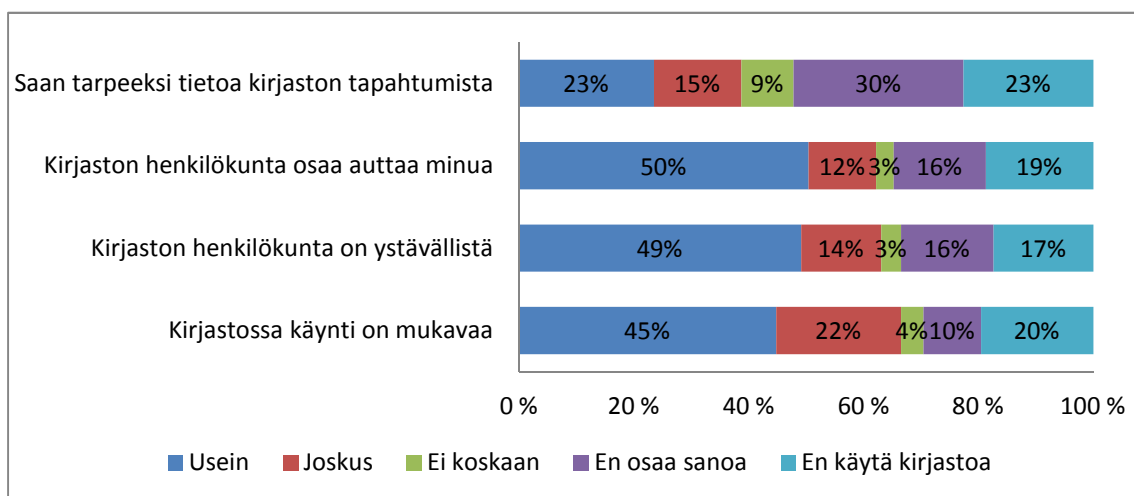
tabletille erittäin tärkeänä: prosenttiosuudet sen suhteen olivat nuorisoikäisillä tytöillä 47%, samanikäisillä pojilla 23% ja lapsilla 26%. Asiaa ei pitänyt lainkaan tärkeänä nuorisoikäisistä tytöistä myös muita pienempi osuus, 15%, kun ikäluokan pojista tätä mieltä oli 35% ja lapsista 30%.

Vastaajilta kysyttiin myös, kuinka tärkeänä he pitivät mahdollisuutta lukea sähkökirjoja kirjaston lukulaitteella kirjaston tiloissa. Nuorisoikäisten tyttöjen ja poikien mielipide-erot eivät olleet aivan yhtä suuria kuin edellisen kysymyksen kohdalla ($X^2=7,38$; $df=2$; $p=0,025$), mutta tytöt pitivät tätäkin palvelua tärkeämpänä kuin pojat. Lasten ja poikien mielipiteet olivat jälleen jakaumaltaan melko samansuuntaiset.

Mahdollisuutta lukea sähkökirjoja kirjaston lukulaitteella kirjaston tiloissa piti 31% nuorisoikäisistä tytöistä erittäin tärkeänä 31% ja pojista 23%. Lapsista sitä piti erittäin tärkeänä 17% vastaajista. Suurempi ero prosenttiosuuksissa eri ryhmien välillä näkyi ei lainkaan tärkeänä palvelua pitävien välillä: nuorisoikäisissä tytöissä osuus oli vain 18%, kun pojilla se oli 36% ja lapsilla 35%.

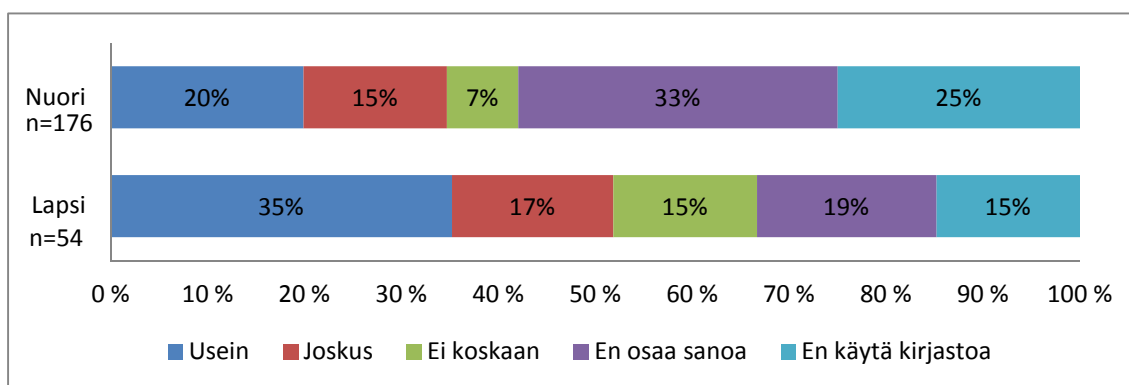
5.4.3 Asiakaspalvelu / palvelun vaikuttavuus

Kysyttäessä henkilökunnan ystävällisyydestä ja kyvyistä auttaa sekä kirjastossa käynnin mukavuudesta, vastaajista noin puolet oli tyytyväisiä usein, mikä on positiivista ottaen huomioon, että noin kolmasosa vastaajista ei osannut vastata kysymykseen tai ei käytä kirjastoa (kuvio 29). Täysin tyytymättömiä oli vain murto-osa, 3-4% vastaajista.



Kuvio 29 Kirjaston asiakaspalvelua koskevat mielipiteet (n=230).

Väitteen ”Saan tarpeeksi tietoa kirjaston tapahtumista” kohdalla lasten ja nuorten mielipiteet jakautuivat taas tilastollisesti merkitsevällä tavalla ($\chi^2=11,52$; $df=4$; $p=0,021$). Lapsista tarpeeksi tietoa koki saavansa usein 35% vastaajista, mutta nuorista vain viidesosa (kuvio 30). Lapsista kuitenkin myös täysin tyytymättömiä tiedonsaantiin oli hieman nuoria enemmän: lapsista 17% oli sitä mieltä, että kirjasto ei tiedota tapahtumistaan tarpeeksi, nuorista taas 7%. Lapset ilmaisivat kantansa kyseessä olevan kysymyksen kohdalla hieman selkeämmin – nuorista peräti 58% ilmoitti, ettei osaa sanoa kantaansa tai ei käytä kirjastoa, kun lasten kohdalla vastaava luku oli 34%. Se, että lapsilla oli väitteen kohdalla nuoria enemmän mielipiteitä puolesta tai vastaan johtunee siitä, että lapset käyttävät nuoria enemmän kirjastoa.



Kuvio 30. Vastaajien näkemykset siitä, saavatko he tarpeeksi tietoa kirjaston tapahtumista (n=230).

Kirjaston asiakaspalvelu sai runsaasti kiitosta haastatteluissa. Haastatelluilta yritettiin luottamuksellisuuteen vedoten rohkaista tuomaan esiin myös asiakaspalvelun negatiivisia puolia, mikäli heidän mielestään sellaisia oli, mutta yksikään haastateltu ei tuonut esiin mitään negatiivista asiakaspalvelusta. Toisaalta osa haastatelluista selvästikin ujusteli mennä kysymään apua henkilökunnalta ja yritti hoitaa asiansa kirjastossa itsenäisesti, mikä toisinaan oli johtanut siihen, että esimerkiksi etsittyä aineistoa ei ollut löytynyt.

”Niin. Ja sitten täällä on hyvää henkilökuntaa – ne on ystävällisiä ja auttaa ja sitte, jos... mulleki on käyny pari kertaa silleen, et esimerkiks tässä kirjastossa ei

oo ollu saatavilla joku, niin ne on sitte varannu sen jostain muualta, että se tulee tänne, niin mä oon sitte täältä sen tullu hakemaan, että täällä se palveluki on tosi hyvää. En mä pahemmin täällä mitään muuttais, mun mielest on ihan hyvin täällä.” (Haastattelu: tyttö 4, 14 v.)

Haastattelija: ”Tuleeks muuten mieleen, että mikä kirjastossa on sun mielestä hyvää?”

Tyttö 3 (13 v): ”Kirjaston henkilökunta on tosi ystävällistä, et se on kans kiva, et ne on halukkaita auttamaan ja tälle, jos vaikka haluaa ettiä jotain.”

Haastattelija: ”Mites kirjaston asiakaspalvelu, onks sulla millasia kokemuksia siitä, onko jotain parannettavaa esimerkiksi?”

Tyttö 1 (11 v): ”Mä en hirveesti kysele keltään, et missä tämmönen kirja on, yleensä mä käytän sitä nettiä, niin mä en sille tiedä hirveesti.”

Haastattelija: ”Tuntuuks susta, että sä löydät sieltä netistä tarpeeks hyvin, vai etkö sä oo vaan viittiny mennä siihen tietopalvelutiskiin?”

Tyttö 1: ”Joskus tulee sellanen, että en viiti mennä, mut kyl sieltä löytää usein hyvin sieltä netistäki.”

Haastattelija: ”Miltä susta tuntuu, et huomioiko tuo henkilökunta nuoret hyvin?”

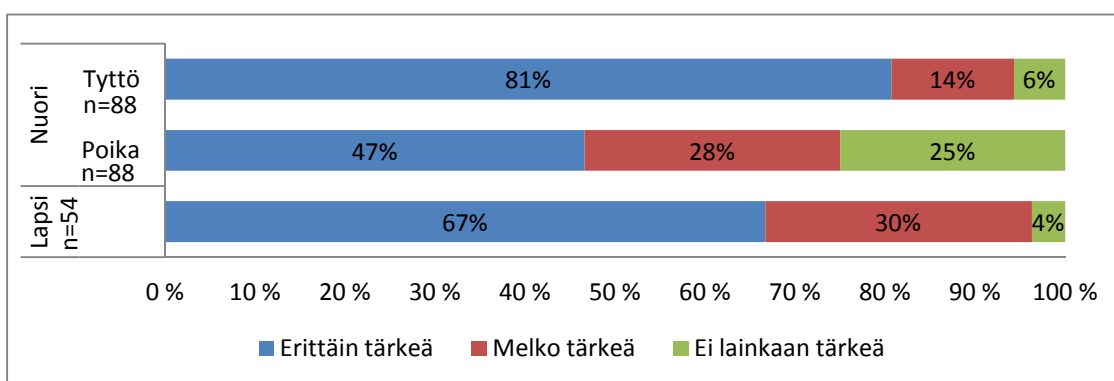
Tyttö 1: ”Kyllä ihan hyvin ja sit jos kysyy, niin kyllä ne neuvo, missä ne [kirjat] on, mistä löytää samantyylisiä kirjoja tai tälle.”

Lapsilta ja nuorilta kysyttiin myös mielipiteitä, jotka koskivat kirjaston asiakaspalvelun eri osioita. Vastausvaihtoehdot olivat ”erittäin tärkeä”, ”melko tärkeä” ja ”ei lainkaan tärkeä”

Kysyttäessä vastaajien mielipiteitä kirjaston eri palveluiden tärkeydestä lasten ja nuorten välillä ei ollut merkittäviä eroja. Nuorisoikäisten tyttöjen ja poikien mielipiteet sen sijaan erosivat useimmissa kohdissa tilastollisesti merkitsevällä tavalla toisistaan. Lapsi-ikäisten tyttöjen ja poikien välillä tilastollisesti merkitseviä eroja ei khiin neliö - testillä löytynyt kuin yhdestä kohdasta. Khiin neliö -testi ei kuitenkaan aina ollut lapsi-ikäisten tyttöjen ja poikien eroja testattaessa luotettava, koska alle viiden suuruusia odotettuja frekvenssejä oli usein liikaa. Tarkastelen seuraavassa eri palveluita koskevia

mielipiteitä erikseen tuoden esille nuorten väliset erot sukupuolittain sekä niiden ohella lasten mielipiteet.

Nuorisoikäisten tyttöjen ja poikien mielipiteiden välillä oli tilastollisesti merkitsevä ero kysyttäessä, kuinka tärkeää heille on, että henkilökunta auttaa kirjaston käytössä ja tiedonetsinnässä ($X^2=23,31$; $df=24$; $p\sim 0,000$). Lasten kohdalla eri sukupuolten välillä ei ollut juurikaan eroa, joten ne esitetään yhdistettynä kuviossa 31.

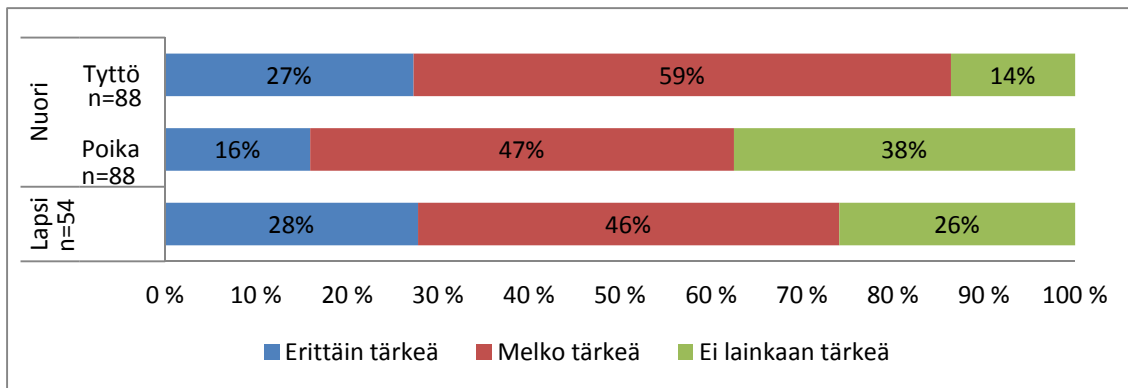


Kuvio 31. Vastaajien näkemykset henkilökunnan tarjoamasta avusta kirjaston käytössä ja tiedonhankinnassa (n=230).

Eniten henkilökunnan apua arvostivat nuorisoikäiset tytöt, joista peräti 81% piti sitä erittäin tärkeänä ja 14% melko tärkeänä. Lapsista taas 67% piti avunsaantia henkilökunnalta erittäin tärkeänä ja 30% melko tärkeänä. Vähiten henkilökunnalta apua kaipaivat nuorisoikäiset pojat, joista kuitenkin 47% piti apua erittäin tärkeänä ja 28% melko tärkeänä. Neljäsosa nuorisoikäisistä pojista ei pitänyt henkilökunnan apua lainkaan tärkeänä muiden vastaajien keskuudessa tämän mielipiteen kannatuksen jäädessä vain muutamaan prosenttiin. Suurin osa lapsista ja nuorista siis piti kirjaston henkilökunnalta saatavaa apua ainakin jossain määrin tärkeänä, itse asiassa henkilökunnan apua tärkeänä tai melko tärkeänä pitäviä oli tämän palvelun kohdalla prosentuaalisesti suurempi osa vastaajista kuin kirjaston palvelujen tärkeyttä kartoittavan kysymyksen missään muussa kohdassa.

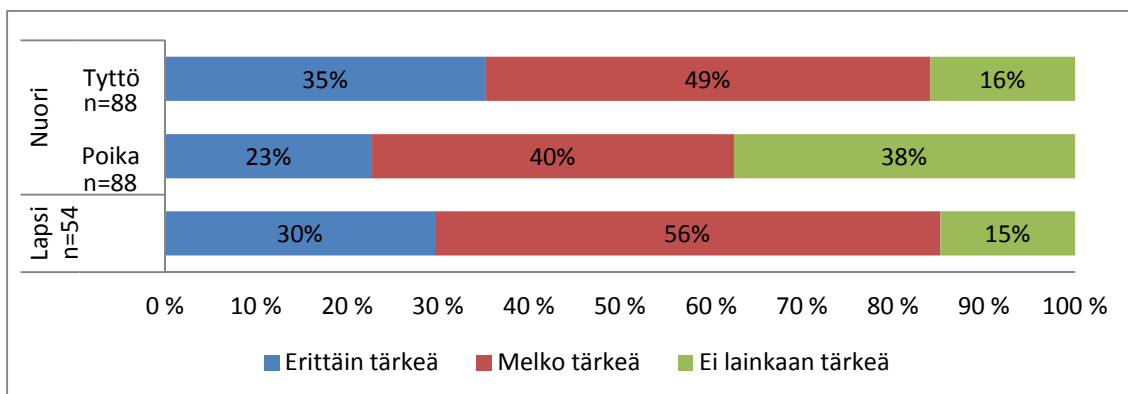
Nuorisoikäisten tyttöjen ja poikien välillä oli jälleen tilastollisesti merkittäviä eroja kysyttäessä tietokoneiden käytön opastuksen tärkeydestä kirjastossa ($X^2=13,73$; $df=2$; $p=0,001$). Lapsi-ikäisten eri sukupuolten välillä eroja ei taas ollut. Nuoriso-ikäiset

tytöt pitivät tietokoneiden käytön opastusta tärkeämpänä kuin samanikäiset pojat – tytöistä 27% piti tietokoneiden käytön opastusta erittäin tärkeänä ja 59% melko tärkeänä vastaavien lukujen ollessa poikien kohdalla 16% ja 47% (kuvio 32). Lapset sijoittuivat mielipiteineen edellisten ryhmien välille: 28% lapsista piti tietokoneiden käytön opastusta erittäin tärkeänä ja 46% melko tärkeänä.



Kuvio 32. Vastaajien näkemykset tietokoneiden käytön opastuksesta kirjastossa (n=230).

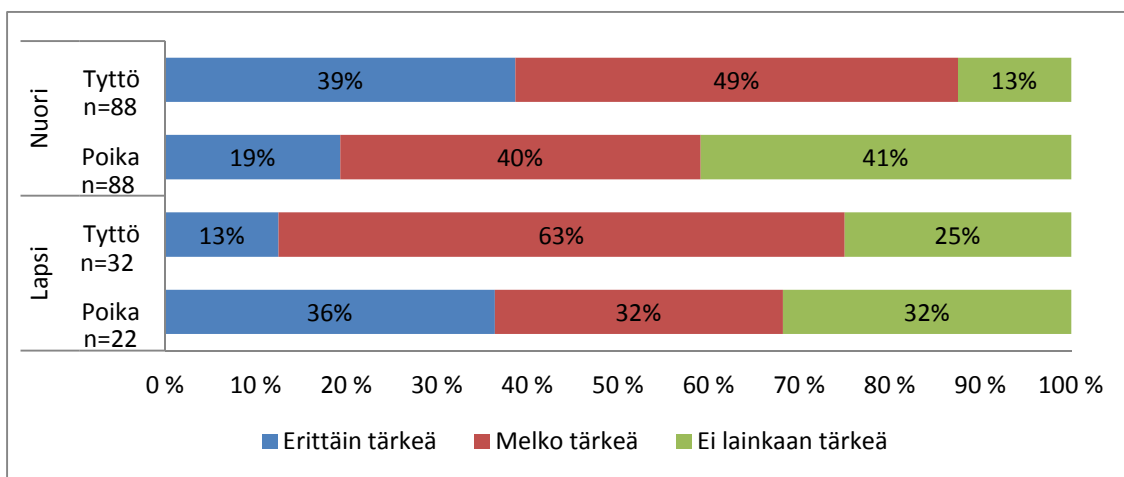
Kysyttäessä vastaajilta tiedonhaun opetuksen tärkeydestä kirjastossa, erosivat nuorisoikäisten tyttöjen ja poikien mielipiteet selvästi toisistaan ($X^2=10,87$; $df=2$; $p=0,004$). Nuorisoikäiset tytöt olivat mielipiteissään melko samoilla linjoilla lasten kanssa nuorisoikäisten poikien pitäessä tiedonhaun opetusta vähemmän tärkeänä kuin muut (kuvio 33).



Kuvio 33. Vastaajien näkemykset tiedonhaun opetuksesta kirjastossa (n=230).

Noin kolmasosa nuorisoikäisistä tytöistä ja lapsista piti tiedonhaun opetusta erittäin tärkeänä ja noin puolet melko tärkeänä. Pojista puolestaan vain noin neljäsosa piti sitä erittäin tärkeänä ja 40% melko tärkeänä.

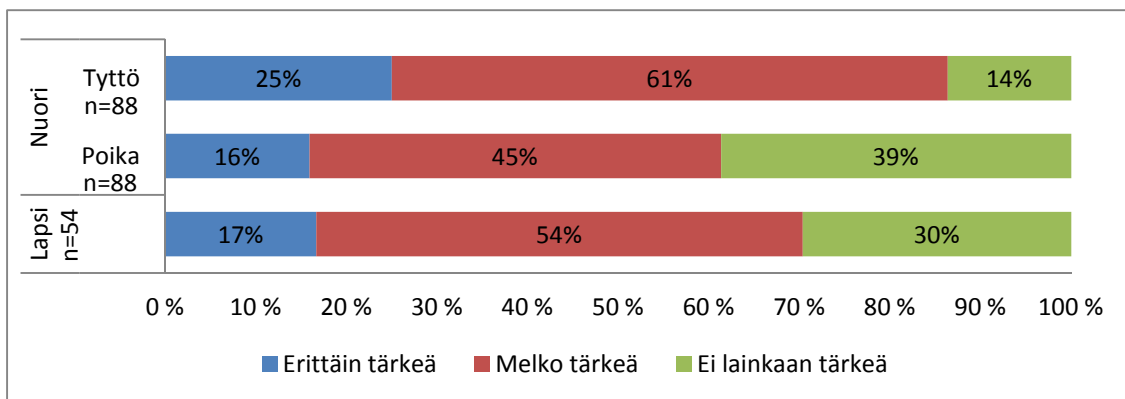
Tarkasteltaessa, kuinka tärkeinä vastaajat pitivät kirjaston kirjavinkkauksia, löydettiin tilastollisesti merkitsevä ero sekä lapsi-ikäisten tyttöjen ja poikien ($X^2=6,01$; $df=2$; $p=0,049$) että nuorisoikäisten tyttöjen ja poikien ($X^2=19,79$; $df=2$; $p\sim 0,000$) välillä. Palvelua arvostivat eniten nuorisoikäiset tytöt, joista 39% piti vinkkauksia erittäin tärkeänä ja 49% melko tärkeänä (kuvio 34).



Kuvio 34. Vastaajien näkemykset kirjavinkkauksen tärkeydestä kirjastossa (n=230).

Vähiten kirjavinkkauksia pitivät tärkeänä nuorisoikäluokan pojat. Heistä 41% ei pitänyt vinkkauksia lainkaan tärkeänä. Aiempiin vastauksiin verrattuna lapsi-ikäiset pojat ja tytöt tuottivat pienoisen yllätyksen – ikäluokan pojista 36% piti kirjavinkkauksia erittäin tärkeänä, kun tyttöjen vastaava luku oli kaikkien ryhmien pienin, 13%. Tuloksen yllätyksellisyyttä tasoitti hieman se, että tytöistä kuitenkin 63 prosentin mielestä vinkkaukset olivat melko tärkeitä, kun pojista vain 32% oli tätä mieltä.

Kysyttäessä erilaisten tapahtumien tärkeydestä kirjastossa, nuorisoikäiset tytöt pitivät palvelua merkittävästi parempana kuin samanikäiset pojat ($X^2=14,38$; $df=2$; $p=0,001$) (kuvio 35). Lasten vastaukset olivat lähellä poikien tasoa. Lapsista 30% ja nuorisoikäisistä pojista 39% ei pitänyt kirjastossa järjestettyjä tapahtumia lainkaan tärkeinä, kun nuorisoikäisten tyttöjen kohdalla vastaava luku oli vain 14%.



Kuvio 35. Lasten sekä nuorisoiikäisten tyttöjen ja poikien mielipidejakauma kysyttäessä, kuinka tärkeinä he pitävät erilaisia tapahtumia kirjastossa (n=230).

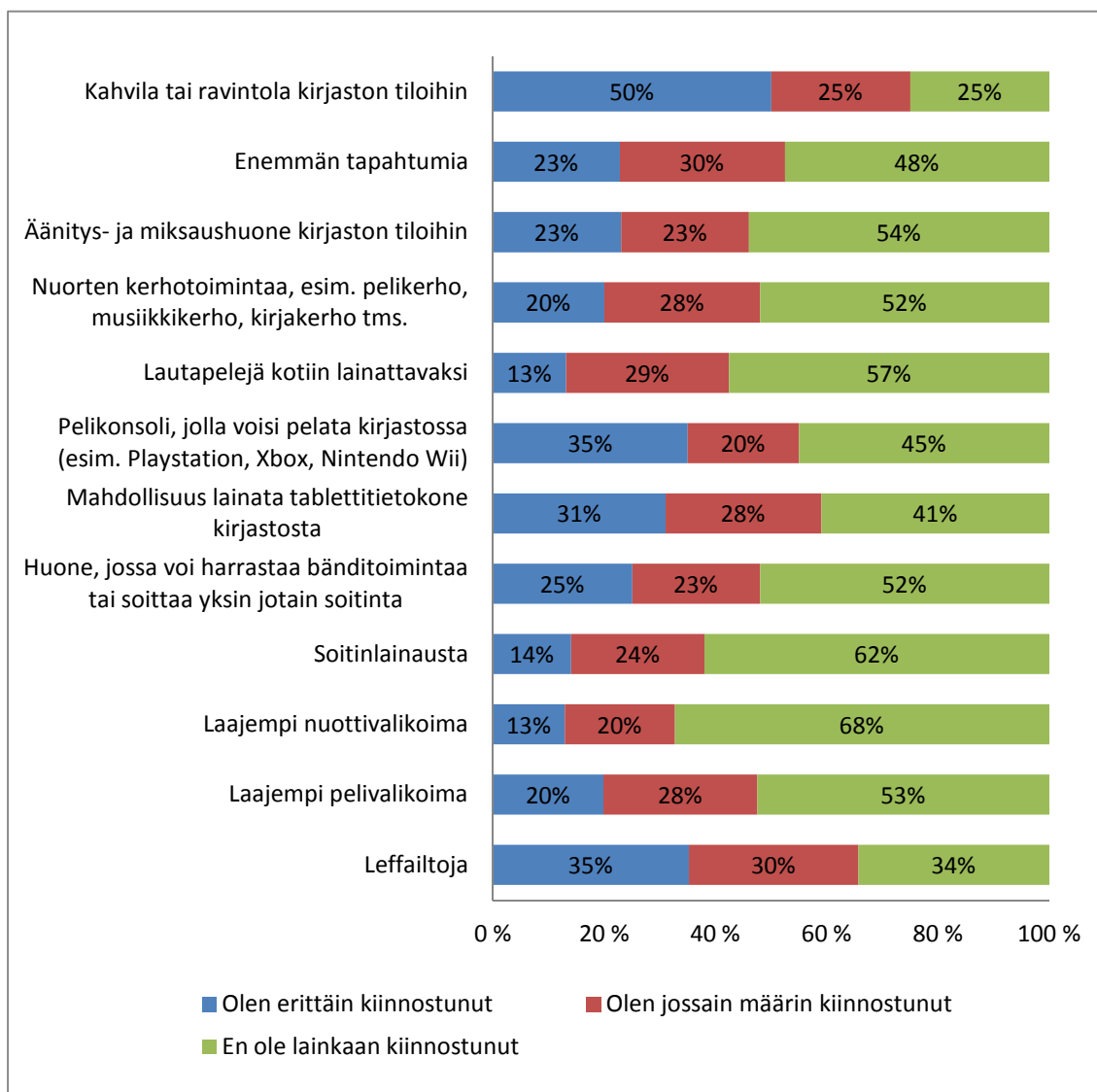
Nuorisoiikäiset tytöt arvostivat poikia enemmän myös kirjaston vaihtuvia näyttelyitä ($X^2=8,47$; $df=2$; $p=0,014$). Vain 19% nuorisoiikäisistä tytöistä ei pitänyt vaihtuvia näyttelyitä lainkaan tärkeinä, kun samanikäisillä pojilla luku oli 39% (kuvio 44). Lapsista sijoittuivat näyttelyiden arvostuksen suhteen heidän välilleen: lapsista 26% ei pitänyt näyttelyitä lainkaan tärkeinä. Erittäin tärkeänä näyttelyitä piti nuorisoiikäisistä tytöistä ja pojista neljäsosa vastaajista ja lapsista viidesosa vastaajista, ero ei siis ollut suuri.

”...Ja se kans, mikä on kirjastossa kivaa, on se, et täällä on usein niitä taidenäyttelyitä tai sellasia. Mä tykkään aina kattoo niitä ja tälle.”
(Haastattelu: tyttö 3, 13 v.)

5.5 Kirjaston uusia aineistoja ja palveluita koskevat toivomukset

Lapsilta ja nuorilta tiedusteltiin kiinnostusta erilaisiin aineistoihin ja palveluihin, jos kirjasto tarjoaisi niitä tulevaisuudessa. Ensin kiinnostusta kartoitettiin listaamalla aineistoja ja palveluita kysymykseen, jossa vastaajat saivat valita vaihtoehtoista ”olen erittäin kiinnostunut”, ”olen jossain määrin kiinnostunut” ja ”en ole lainkaan kiinnostunut”. Sen jälkeen vastaajilta kysyttiin avointen kysymysten avulla kirjastoa koskevia parannusehdotuksia ja uusia aineistoja ja palveluita koskevia toivomuksia.

Ylivoimaisesti eniten kiinnostusta herätti kahvilan tai ravintolan perustaminen kirjaston tiloihin. Jopa puolet vastaajista oli siitä erittäin kiinnostunut ja neljäsosa jossain määrin kiinnostunut (kuvio 36).



Kuvio 36. Vastaajien kiinnostuneisuus käyttää kirjaston uusia palvelumuotoja (n=230).

Toiseksi eniten kiinnostusta herättivät kirjastossa järjestettävät elokuvaillat, joista 35% oli erittäin kiinnostuneita ja 30% jossain määrin kiinnostuneita. Seuraavaksi kiinnostuneimpia oltiin mahdollisuudesta lainata tablettitietokone kirjastosta sekä pelikonsolista, jolla voisi pelata kirjastossa. Vähiten kiinnostusta herätti laajempi nuottivalikoima, tosin siitäkin ainakin jossain määrin kiinnostuneita oli kolmasosa.

vastaajista, mikä ei ole lainkaan vähäinen luku. Monen edellä mainitun palvelun kohdalla oli hajontaa eri ikäluokkien ja sukupuolten kiinnostuksen välillä. Palvelut, joiden kohdalla oli havaittavissa merkittäviä eroja eri ryhmien välillä, esitellään seuraavassa.

Vastaajilta kysyttiin, kuinka kiinnostuneita he olisivat osallistumaan elokuvailtoihin, jos kirjasto tarjoaisi niitä tulevaisuudessa. Lapset olivat selvästi kiinnostuneempia elokuvailloista kuin nuoret ($X^2=8,65$; $df=2$; $p=0,013$). Hieman yli puolet lapsista (52%) oli erittäin kiinnostunut osallistumaan elokuvailtoihin ja viidesosa (24%) jossain määrin kiinnostunut. Vaikka lasten mielipide-erot verrattuna nuoriin oli merkittävä, nuortenkaan kiinnostus ei ollut aivan vähäistä: 30% nuorista oli erittäin kiinnostunut elokuvailloista ja 32% jossain määrin kiinnostunut. Tässä valossa kirjaston olisi syytä harkita elokuvailtojen järjestämistä.

Tarkasteltaessa kyselyn tuloksia oli lapsi-ikäisten tyttöjen ja poikien mielipiteiden välillä hyvin vähän tilastollisesti merkitseviä eroja – yhden poikkeuksen tekee kuitenkin kysymys kiinnostuksesta laajempaan pelivalikoimaan kirjastossa ($X^2=6,13$; $df=2$; $p=0,047$). Nuorisoikäisissä eri sukupuolten vastauksissa ei asian suhteen eroja sen sijaan juuri ollut. Erittäin kiinnostuneita laajemmasta pelivalikoimasta oli eniten lapsi-ikäisissä pojissa, 32%, kun samanikäisissä tytöissä heitä oli vain 9%. Nuorista erittäin kiinnostuneita oli 20 prosenttia. Noin puolet kaikkien ryhmien vastaajista ei ollut lainkaan kiinnostunut laajemmasta pelivalikoimasta.

Kun vastaajilta kysyttiin kiinnostusta lainata tablettitietokone kirjastosta, jos kirjasto sellaisen tarjoaisi, oli sekä lasten ja nuorten ($X^2=11,64$; $df=2$; $p=0,003$) että nuorisoikäisten poikien ja tyttöjen ($X^2=6,64$; $df=2$; $p=0,036$) kiinnostuksen välillä tilastollisesti merkitseviä eroja. Kaikkein kiinnostuneimpia tablettitietokoneen lainaamiseen olivat lapset, joista puolet oli erittäin kiinnostuneita ja 22% jossain määrin kiinnostuneita lainaamaan tabletin. Nuorisoikäisistä sekä tytöissä että pojissa oli molemmissa viidesosa erittäin kiinnostuneita. Eron nuorten vastaajien eri sukupuolten välille teki jossain määrin kiinnostuneiden prosentuaalinen määrä, joka tytöillä oli 38% ja pojilla 22%. Näin ollen nuorisoikäluokan tytöt osoittivat poikia enemmän kiinnostusta tablettitietokoneiden lainaamiseen kirjastosta.

Lapset olivat selvästi kiinnostuneempia käyttämään pelikonsolia kirjastossa kuin nuoret ($X^2=7,59$; $df=2$; $p=0,022$). Erittäin kiinnostuneita ilmoitti olevansa 48% lapsista,

nuorista taas 31%. Nuorista puolet ei osoittanut lainkaan kiinnostusta pelikonsoliin, lapsista tätä mieltä oli 30%.

Vastaajat olivat kautta linjan yllättävän kiinnostuneita käyttämään kahvilaa tai ravintolaa kirjaston tiloissa, jos sellainen tulevaisuudessa perustettaisiin. Nuorisoikäiset tytöt osoittautuivat tässäkin asiassa kiinnostuneemmiksi kuin ikäluokkansa pojat ($X^2=9,54$; $df=2$; $p=0,008$) ja samansuuntaisia tuloksia oli havaittavissa myös lapsivastaajien osalta, vaikka khiin neliö -testillä ei saatukaan heidän osaltaan luotettavaa tulosta. Kaikkein kiinnostuneimpia olivat lapsi-ikäiset tytöt, joista 69% oli erittäin kiinnostunut kahvilasta tai ravintolasta kirjaston tiloissa. Teini-ikäisistä tytöistäkin erittäin kiinnostuneita oli noin puolet (52%), samoin lapsi-ikäisistä pojista (50%). Nuorisoikäisistä pojista erittäin kiinnostuneita oli 40%, mikä ei ole vähäinen luku sekään. Ei lainkaan kiinnostuneita oli sekä lapsi- että nuorisoikäisissä tytöissä vain 16% ja molempien ikäluokkien pojissa noin kolmasosa. Kahvila tai ravintola kirjaston tiloissa saattaisi siis olla hyvä vetonaula lapsille ja nuorille.

Lapsilta ja nuorilta tiedusteltiin lisäksi, onko joitain palveluita tai aineistoja, joita ei ollut mainittu kyselyssä, mutta joita he toivoisivat kirjastoon. Vapaamuotoisissa vastauksissa yllättäen suosituimmaksi toivomukseksi nousi juoma-automaatti kirjaston tiloihin, jota toivoi neljä henkilöä. Vaikka kiinnostusta saada kahvila tai ravintola kirjaston tiloihin oli kysytty jo aiemmin kyselyssä, kolme henkilöä pyysi sitä erikseen vielä vapaamuotoisessa kirjoituksessaan. Myös yksi haastateltu nosti asian esille kyselyyn viitaten.

”Hyvinkään kirjastosta pitäisi tehdä yhtä moderni kuin esim. Seinäjoen kirjasto!!!! Kahvila (tai pieni ravintola) on todellakin tarpeellinen!” (Poika, 13 v.)

”Mainittiinko siinä kyselyssä joku sellanen kysymys, että olisko kiva, jos kirjaston yhteyteen tulis joku tällanen, mistä sais jotain ruokaa tai tällanen kahvila? Niin se vois olla kans aika kiva. Tai joku juoma-automaatti tai joku tällanen.” (Haastattelu: tyttö 3, 13 v.)

Kolme vastaajaa toivoi kirjastoon joko Playstation 4 tai Xbox one -pelikonsoleita. Pelejä kirjastoon toivoi kaksi henkilöä, tosin heidän vastauksistaan ei käynyt ilmi, oliko kyse konsoli-, tietokone- vai lautapeleistä. Lisäksi yhdessä haastattelussa toivottiin kyselyyn viitaten nimenomaan lainattavia lautapelejä kirjaston kokoelmaan.

”uusial pelejä tai jopa peli-luolan” (Poika, 14 v.)

”...Siinä kyselyssä, mitä koulussa tehtiin, niin pisti silmään, et olis tosi kiva, jos tulis lautapelejä, joita vois lainata. Koska mä tykkään tosi paljon pelata mun kavereiden kaa, mut se on aina sillee, ettei kenelläkään oo niin paljon semmosii, tai sit niitä on pelattu niin monta kertaa, niin ois tosi kiva jotain uusiiki testata.”
(Haastattelu: tyttö 6, 15 v.)

Kaksi vastaajaa toivoi kirjastoon lisää erityisesti kirjoja tietystä aiheesta tai nimettyjä kirjoja tai kirjasarjoja.

”Haluaisin monipuolisempia hevoskirjoja valikoimaan eikä pelkkiä Nummelan Ponitalli yms. Merja ja Marvi Jalon kirjoja. Uusimmat Täyttä Laukkaa kirjat olisivat kivoja, sillä niitä on ilmestynyt paljonkin Takkuturkki Shiningin jälkeen. Jos Nummelan Ponitallin uusimmat kirjat tulevat aina kirjastoon, miksei Täyttä Laukkaa –sarjankin? Lisäksi haluaisin enemmän suomenkielisiä matelijoista kertovia kirjoja.” (Tyttö, 12 v.)

”Toivoisin kirjaston valikoimaan enemmän:

Agatha Christien kirjoja

Mangaa

nuorten romaaneja” (Tyttö, 13 v.)

Kuten haastatteluistakin, myös vapaamuotoisista vastauksista välittyi kuva, että kaikki lapset ja nuoret eivät täysin tiedä, minkälaisia tiloja kirjastosta löytyy ja mitä palveluita kirjasto tarjoaa. Yksi henkilö nimittäin toivoi kirjastoon mahdollisuutta kuunnella musiikkia ja kaksi henkilöä kaipaile kirjastoon hiljaista lukutilaa, joten he eivät

ilmeisesti tienneet, että kirjasto tarjoaa jo sellaisen. Yhden vastaajan kommentti aiheesta alla:

”Erillinen hiljainen tila jossa voisi olla ihan rauhassa, kun esimerkiksi lastenosastolla ei ole ikinä rauhallista sillä pienet lapset leikkivät lastenosaston yhteydessä. Joten toivoisin lasten osastolle hiljaisemman lukupaikan:)” (Tyttö, 12 v.)

Yksittäiset toivomukset kohdistuivat myös seuraaviin: välipala-automaatti, lisää istumapaikkoja, mukavia sohvia, oleskelutilaa, enemmän tv-sarjoja valikoimaan, tabletteja, uudet tietokoneet, piirustuskerho ja ”mäkkäri”. Kolme vastaajaa toivoi myös koripallokenttää. Tosin kyse saattaa olla vitsistä, ellei ajatuksena ollut sijoittaa sitä kirjaston ulkopuolelle.

Kyselyssään tiedusteltiin myös, kuinka kirjaston nykyisiä palveluja voitaisiin parantaa. Moni (11 kpl) oli sitä mieltä, palveluja ei voida parantaa mitenkään, koska ne ovat tarpeeksi hyviä jo nyt. Viisi vastaajista toivoi, että kirjojen löydettävyyttä helpotettaisiin, mutta valitettavasti se, kuinka se tulisi heidän mielestään tehdä, jäi täsmentämättä. Kahvilaa kaipailei tämänkin kysymyksen yhteydessä neljä henkilöä. Kolmen henkilön mielestä suurempi istumapaikkojen määrä parantaisi kirjastoa.

”Kirjat voisivat olla vähän paremmassa järjestyksessä. Varsinkin sarjat saisivat olla numerojärjestyksessä.” (Tyttö, 13 v.)

”Siellä voisi olla enemmän niinkuin sohvia jossa hengailla kavereitten kaa.” (Tyttö, 12 v.)

Moni teki aineistoja koskevia ehdotuksia. Yksi henkilö toivoi yleisesti enemmän materiaalia kirjastoon, kaksi pyysi enemmän kirjoja ja yksi nimenomaan englanninkielistä kirjallisuutta. Myös musiikkia (2 kpl), elokuvia (2 kpl) ja sarjakuvia (2 kpl) toivottiin lisää. Kahdessa parannusehdotuksessa mainittiin laina-ajan pidentäminen.

”Ehkä lisäämällä valikoimaan enemmän esim. Musiikkia, leffoja, sarjakuvia (dc comics ja marvel)” (Tyttö, 13 v.)

”Lisää/päivittää kirjaston cd-/elokuva- ja kirjamäärää.” (Poika, 16 v.)

Aiemmin mainitun kahvilan lisäksi kirjaston tiloja koskevia parannusehdotuksia oli, että kirjaston tilat pidettäisiin siistimpänä (1 kpl) ja että kirjastossa olisi hiljaisempaa (1 kpl). Yksi henkilö toivoi myös lisää tietokoneita kirjastoon. Kaksi henkilöä oli hyvin kiinnostunut äänitysstudioideasta, joka oli tuotu aiemmin kyselyn yhdessä kysymyksessä esille. Yksi toivoi bändihuonetta. Yksi vastaajista intoutui pohdiskelemaan äänitystilaan ja bändihuoneeseen liittyviä asioita:

”Musiikki on hyvin tärkeää monille nuorille niinkuin minullekin joten rastitin noin kaiken musiikkiin liittyvän erittäin kiinnostuneeksi. Miksaustilat ja bändikämppä kuulostavat todella hyvältä! Hyvä! Todella luovaa ja minä olen ainakin kiinnostunut tuollaisista palveluista. Mutta miten mahdollisen bändikämpän ja/tai miksaustilan ajankäytön olette ajatelleet? Nimittäin veikkaan että niille riittää kysyttävää ja paljon. Entä kuinka kalliiksi mixaus ajan voisitte arvioida? Kun täytyyhän mixerinkin saada jotain palkkaa. Niin olisin vaan kiinnostunut ja sen takia kyselen.” (Poika, 16 v.)

Lisäksi yksi haastateltu toivoi soittihuonetta kirjaston tiloihin:

Tyttö 1 (11 v): ”Siinä kyselyssä oli, että jos olis joku tila, missä vois soittaa, niin se olis kiva. Tulee usein oottamaan, et soittotunti alkaa, ku ei viiti mennä kotiin, niin semmonen olis tosi kiva.”

Haastattelija: ”Niin, että vois siinä välissä sit tulla vaikka soittamaan sitä viulua?”

Tyttö 1: ”Vois harjotella kappaleita täällä näin.”

Haastattelija: ”Kaipaisitko sä sinne huoneeseen jotain soittimia vai pelkkää sitä huonetta?”

Tyttö 1: ”No ehkä joku nuottiteline, koska useimpiin soittimiin tarvii sen nuottitelineen. Ehkä sinne olis kiva, aika moni soittaa pianoa, niin sellanen piano olis kiva. Ja sitä tarvii virittämiseen aika usein.”

Henkilökuntaa koskevia pyyntöjä oli kolme: yksi toivoi saavansa parempaa avustusta kirjastossa, toinen enemmän ja ystävällisempää henkilökuntaa ja kolmas laajempaa henkilökuntatoimintaa. Jälkimmäisen ehdotuksen sisältö jäi hieman mysteeriksi, mitä sillä lopulta tarkoitettiin, mutta mahdollisesti ajatuksena saattoi olla, että henkilökunta jalkautuisi enemmän asiakkaiden pariin.

”Tekemällä enemmän nuoria kiinnostavia tapahtumia” (Tyttö, 14 v.)

Edellä mainittu kirjaston palveluiden parannusehdotus ennakoi hienosti kyselyssä seuraavana kysyttyä kysymystä, jossa haluttiin tietää, millaisia tapahtumia lapset ja nuoret toivoisivat kirjastoon. Suosituimmaksi ehdotukseksi nousivat elokuvaillat, joita toivoi vastaajista kuusi. Kirjaesittelyjä ja -vinkkauksia toivoi lähes yhtä suuri määrä, viisi henkilöä. Lisäksi kaksi henkilöä ehdotti erityisesti manga- ja anime-aiheisia tapahtumia. Peli-illat saivat neljä ääntä, yhdessä vastauksista toivottiin erikseen tietokonepeliturnauksia.

”Toivoisin joitakin sellaisia ryhmiä joissa voisi tutustua toisiin ja pitää hauskaa yhdessä esim. pelailla, tehdä retkiä, leikkiä erilaisia ulko/sisä leikkejä yms.”
(Tyttö, 12 v.)

Musiikkitapahtumia ehdotti kolme henkilöä erittelemättä sen kummemmin niiden sisältöä. Yksi vastaajista toivoi bändikilpailuja ja toinen musiikkinäytelmiä nuorille. Urheiluaiheiset tapahtumatkin saivat ääniä: yksi toivoi jalkapallotapahtumia, toinen puolestaan koripallotapahtumia.

Ylipäänsä nuorten tapahtumia ehdotti kaksi henkilöä. Yksi vastaajista taas toivoi samanlaisia tapahtumia kuin ennenkin. Opetusluonteisiakin tapahtumia haluttiin kirjastoon – yksi ehdotus koski pieniä kieltenopetuskursseja, minkä lisäksi eräs vastaajista toivoi *”yhteisiä opetteluhetkiä, joissa opetellaan esim. etsimään kirjastosta aineistoa”* (Tyttö, 13 v.).

Myös haastatteluissa ehdotettiin samanlaisia tapahtumia kuin edellä, mutta mikään ajatus ei noussut ylitse muiden, vaan kaikki ehdotukset olivat yksittäisiä. Haastatelluista kukaan ei ollut aiemmin käynyt kirjaston tapahtumissa. Vaikka ideoita tapahtumien aiheiksi tuli, ne tuntuivat monessa tapauksessa olevan melko väkinäisesti keksittyjä tilanteessa, jossa haastatteli ja niitä kysyi. Siksi ei ole varmaa, kävisivätkö haastatellut lopulta ehdottamissaan tapahtumissa.

Kyselyn seuraavassa avoimessa kysymyksessä tiedusteltiin, millaisessa kerhossa lapset ja nuoret kävisivät mieluiten, jos kirjastossa järjestettäisiin kerhotoimintaa. Ylivoimaisesti suurin osa ehdotuksista (18 kpl) koski musiikkikerhon perustamista (taulukko 2). Ehdotuksissa ei eritelty, oliko ajatuksena musiikin kuuntelu vai soittaminen kerhossa, lukuun ottamatta yhtä vastausta, jossa toivottiin nimenomaan ”musiikin kuuntelu/soittamiskerhoa” (Poika, 16 v.). Musiikkikerhon lisäksi bändikerhosta tuli kolme ehdotusta ja laulukerhosta yksi ehdotus.

Ehdotettu kerho (aihe)	Ehdotusten lkm
musiikki	18
kirja	10
pelejä	9
bändi	3
elokuva	3
maalaukset/piirustus/taide	3
konsole/tietokonepelejä	2
anime/manga	2
tanssi	2
kielikurssi	2
kokkaus	2
laulu	1
käsityö	1
askartelu	1
shakki	1
kirjoitus	1
eläin	1
hevosihteinen	1
urheilu	1
koripallo	1
jalkapallo	1
skeittaus	1
paini	1
Yht.	68

Taulukko 2. lasten ja nuorten ehdottamat kerhot (n=230).

Toiseksi eniten (10 kpl) kyselyn vastaajat toivoivat kirjakerhoja. Haastatteluissa luku-/kirjakerho nousi ylivoimaisesti toivotuimmaksi kerhoksi. Neljä haastateltua toivoi kerhoa, jossa luettaisiin jokin kirja ja keskusteltaisiin siitä. Pari heistä muisti sellaisessa kerhossa joskus pienempänä käyneensäkin. Kyselyssä tuli esiin myös toisenlainen kirjakerhoidea:

”Sellaisessa jossa olisi nuoria joista jokainen toisi mieleisen kirjan ja kertoisi siitä muulle kerhoporukalle.” (Tyttö, 12 v.)

Kolmanneksi eniten kyselyssä toivottiin (9 kpl) pelikerhoja. Kaksi pelikerhoa ehdottaneista toivoi nimenomaan konsoli- ja tietokonepelikerhoa.

Kahden vastaajan ainoa vaatimus kerholle oli ohjattu toiminta, mutta useimmat kertoivat tarkasti, minkä aiheisessa kerhossa haluaisivat käydä. Vastaukset jakaantuivat laajasti, vähemmän ääniä saaneet kerhot ovat nähtävissä taulukossa 1. Seuraavassa muutamia lasten ja nuorten kommentteja aiheesta:

”en osaa sanoa kävisin mielelläni kaikenlaisissa kerhoissa joissa on ohjattua toimintaa” (Poika, 13 v.)

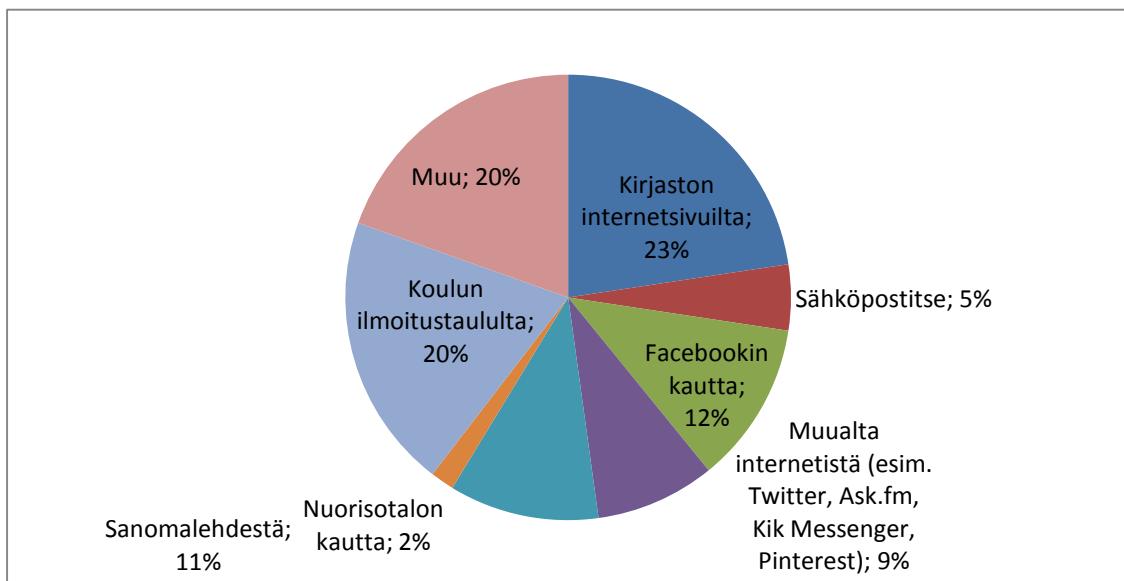
”Jossain missä on ohjattua toimintaa mutta myös omaa aikaa, jossa voisi olla kavereiden kanssa” (Tyttö, 14 v.)

”Kuvataide-, musiikkikerhossa tai kerhossa, jossa opiskellaan ja puhutaan vieraita kieliä esim. venäjää, ruotsia, englantia tai japania.” (Tyttö, 16 v.)

”Manga/anime kerhossa jossa oikeasti opetettaisiin mangasta ja animesta ja voisi tehdä kaikkea siihen liittyvää.” (Tyttö, 12 v.)

5.6 Kanavat, joiden kautta lapset ja nuoret haluaisivat tietoa kirjaston tapahtumista

Lapsilta ja nuorilta kysyttiin, minkä kanavien kautta he haluaisivat mieluiten tietoa kirjaston tapahtumista. Suosituimmaksi kanavaksi nousi, kirjaston internetsivusto, joka sai 28% vastauksista (kuvio 37).



Kuvio 37. Kanavat, jonka kautta lapset ja nuoret haluaisivat mieluiten tietoa kirjaston tapahtumista (n=230).

Kirjaston internetsivuilta tietoa luonnollisesti löytyy, joten ehkä lapset ja nuoret kokevat, että internetsivut ovat luonteva kanava ja toisaalta että sieltä voi etsiä ja löytää tietoa tapahtumista silloin, kun haluaa. Internetsivuihin ei kuitenkaan törmää vahingossa, joten ilman omaa aikomusta ottaa asioista selvää siellä oleva tapahtumainformaatio jää huomaamatta.

Toiseksi mieluisin tiedonsaantikanava oli koulun ilmoitustaulu (20% vastauksista), joka on tiedotuksessa siinä mielessä hyvä, että se sijaitsee ympäristössä, jossa nuoret viettävät paljon aikaa, joten informaatio kirjaston tapahtumista saa varmasti julkisuutta. Kolmanneksi suosituin kanava oli Facebook (12% äänistä), mikä on erikoista, koska vain kolme prosenttia kyselyyn vastanneista ilmoitti seuraavansa kirjastoa Facebookissa. Ehkä sitäkin pidetään kuitenkin mahdollisena helppona

tiedonsaantikanavana. Perinteinen julkaisukanava, sanomalehti, sai lähes yhtä paljon ääniä kuin Facebook, 11%. Muut sosiaalisen median kanavat kuin Facebook saivat 9% ja sähköposti vain 5% kannatusta mieluisimpana kanavana. Nuorisotalon kautta tietoa halusi mieluiten kaikkein pienin osa, ainoastaan 2% lapsista ja nuorista.

Avoimen vaihtoehdon ”Muut” valitsi 20% vastaajista. Valitettavasti suuri osa avoimista vastauksista oli tyhjiä tai asiattomia. Moni oli myös vastannut tähän kohtaan, ettei halua tietoa mistään. Heitä oli 8% kaikista vastaajista. Yksi toivoi kirjaston mainoksia Hyvinkäälle ja toinen halusi tietoa kirjaston aukiolta, tosin epäselväksi jäi, oliko ajatuksena suullinen vai kirjallinen mainonta.

Moni haastatelluista oli nähnyt ilmoituksia tapahtumista kirjastossa ja osa joskus koulussakin. Kaikkien kouluissa ilmoituksia ilmeisesti ei ollut ollut tai he eivät olleet niitä nähneet, koska useampi haastateltu esitti ilmoituspaikaksi koulun ilmoitustaulua, missä heidän mukaansa ilmoitus sattuisi silmiin helpoiten. Muita haastatteluissa yksittäisinä ehdotuksina tulleita ilmoituskanavia olivat musiikkiopiston ilmoitustaulu, lehti, mainosposti ja sähköposti.

5.7 Kirjaston ei-käyttäjien mielipiteet

Kyselyn lopussa kirjaston ei-käyttäjiltä tiedusteltiin syitä, miksi he eivät käytä kirjastoa. Ei-käyttäjät saivat valita useammasta vaihtoehdosta niin monta kuin halusivat ja pystyivät halutessaan jättämään avoimen vastauksen kohtaan ”Muu”.

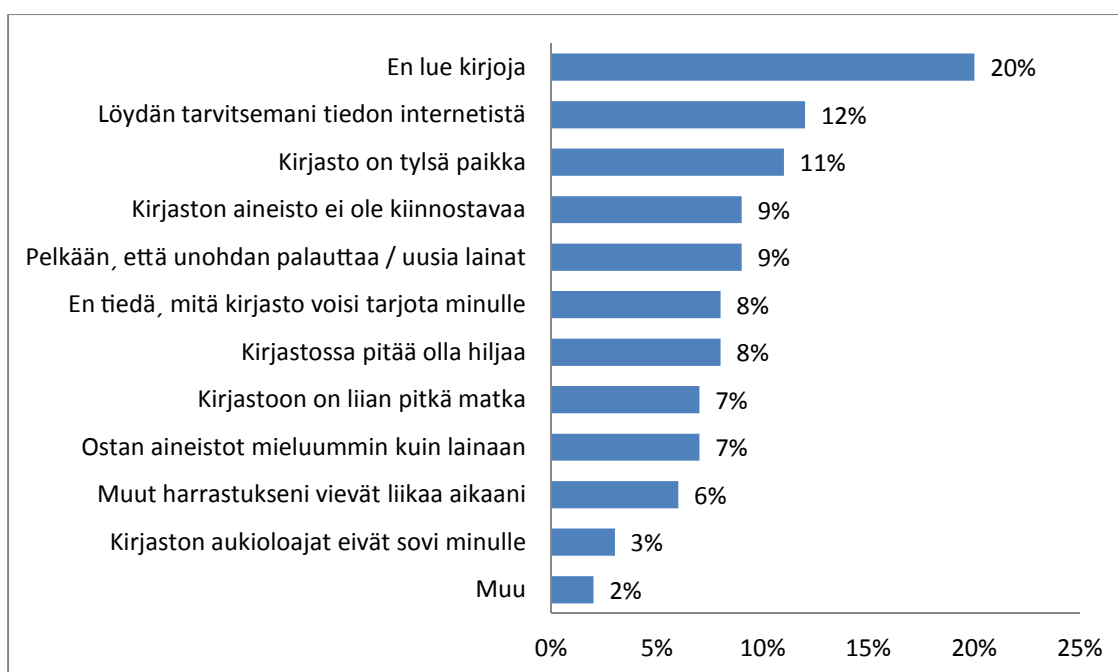
Vain kirjaston ei-käyttäjille kohdistettuun kysymykseen vastasi 111 henkilöä, mikä on 48% kaikista kyselyyn vastanneista. Määrä on hieman odotettua suurempi, koska harvemmin kuin muutaman kerran vuodessa (jotka myös voivat kokea itsensä kirjaston ei-käyttäjäksi) tai ei koskaan kirjastoa ilmoitti käyttävänsä 40% vastaajista. Ristiintaulukoinnissa (taulukko 3) kävi ilmi, että kirjaston ei-käyttäjien ja harvemmin kuin vuosittain käyttävien lisäksi kysymykseen oli vastannut myös muutaman kerran vuodessa käyttäviä ja viisi kerran kuukaudessa sekä kaksi muutaman kerran viikossa kirjastoa käyttävänsä ilmoittanut vastaaja. Jälkimmäiset saattoivat löytää listalta syitä, mitkä vaikuttavat heidän kirjaston käyttöönsä vähentävästi ja päättivät siksi vastata tai sitten he eivät vastanneet totuudenmukaisesti kirjaston käytön useutta kartoittavaan kysymykseen. Positiivista on se, että kirjastoa käyttämättömintä lähes kaikki vastasivat

ei-käytön syitä kartoittaneeseen kysymykseen. Eri ikäluokkien ja sukupuolten välillä ei ollut tilastollisesti merkitseviä eroja kirjaston käyttämättömyyden syiden suhteen.

	Kirjaston käytön useus	Ei-käytön syitä kartoittaneeseen kysymykseen vastanneet
Muutaman kerran viikossa	7	2
Kerran viikossa	11	0
Kerran kuukaudessa	52	5
Muutaman kerran vuodessa	67	27
Harvemmin	53	40
En koskaan	40	37
Yhteensä (henkilöä)	230	111

Taulukko 3. Kirjaston käytön useus vs. ei-käytön syitä kartoittaneeseen kysymykseen vastanneet.

Selvästi yleisin syy kirjaston käyttämättömyydelle oli, ettei henkilö lue kirjoja (20% vastauksista) (kuvio 38). Vaikuttaa siltä, että kirjasto on edelleen monen mielessä kirjojenlainauspaikka. Vastaajista 12% taas oli sitä mieltä, ettei tarvitse kirjastoa, koska löytää tarvitsemansa tiedon internetistä. Lähes yhtä moni, 11% vastaajista, piti kirjastoa tylsänä paikkana.



Kuvio 38. Kirjaston lapsi- ja nuorisoiikäisten ei-käyttäjien kertomat syyt kirjaston käyttämättömyydelle (n=112).

Kuten kuviosta 59 voi huomata, eri syyt jakautuivat prosentuaalisesti melko tasaisesti. Vähiten ilmoitettu kirjaston käyttämättömyyden syy oli se, etteivät kirjaston aukioloajat ole sopivat. Vain kolme prosenttia lapsista ja nuorista ilmoitti sen käyttämättömyyden syyksi. Tämä tukee sitä olettamaa, että kirjaston aukioloajat ovat onnistuneet lasten ja nuorten näkökulmasta.

Muutama oli myös jättänyt avoimen vastauksen. Kohtaan ”Muu” tuli seuraavanlaisia syitä: ”En jaksa on parempaa tekemistä”, ”ei oo aikaa”, ”ei huvita”, ”Minulla on kotona paljon kirjoja”, ”siellä ei ole nuoria” ja ”ei ole korttia” (tarkoittaen ilmeisesti kirjastokorttia).

Ei-käyttäjät saivat myös kertoa avoimessa vastauksessa, mikä saisi heidät käyttämään kirjastoa. Vastauksia kysymykseen tuli 68 kappaletta, joista 54 oli asiallisia. Suurin osa vastauksen kirjoittaneista ilmoitti, ettei mikään saisi heitä kirjastoon. Kolme vastaajista taas ilmoitti, ettei tiedä. Koulusta saatu tehtävä oli kolmen vastaajan kertoma syy, joka saa heidät käyttämään kirjastoa. Kaksi vastaajista oli sitä mieltä, että kirjastokortin hankinta olisi sopiva kannustin.

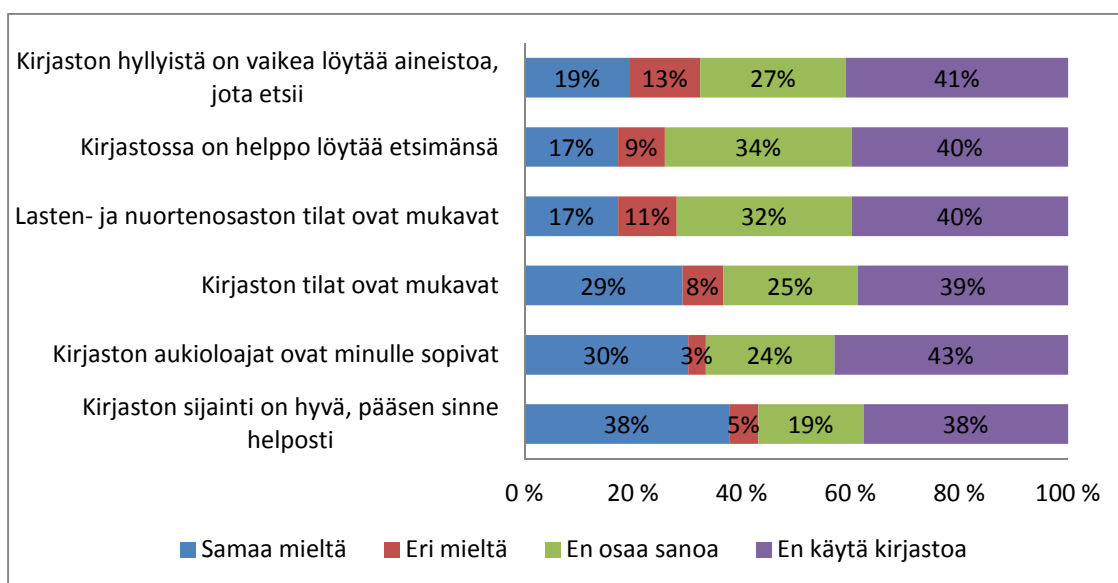
Loput ilmoitetuista kirjastoon ei-käyttäjiä innostavista keinoista olivat yksittäisiä ajatuksia. Seuraavassa vastaajien mielipiteitä kannustimista: *”fb”, ”jos ei tarvitsisi olla hiljaa”, ”Jos kaveritkin kävisivät enemmän”, ”jos kirjasto olisi houkuttelevamman näköinen”, ”Jos muistaisin palauttaa lainaamani asiat”, ”jos oppisin lukemaan paremmin ja tykkäisin lukea.”, ”Jos pitää etsiä tietoa”, ”Jos siellä olisi kivempaa”, ”jos siellä olisi rennompaa”, ”jos voisi lainata ps3 pelejä.”, ”Kahvilat, enemmän mangaa.”, ”kiinnostavampi sisältö.”, ”kivempaa tekemistä esim nurkkaus missä ei olla hiljaa”, ”KORIPALLOKENTTÄ”, ”käyn kavereitten kanssa”, ”lisää parempaa tunnelmaa”, ”lähellä ja lukeminen kiinnostaisi enemmän”, ”mäkkäri”, ”no jos saisi käydä koneella ilman mitään salasanaa”, ”Parempi valikoima.”, ”se että konsolipelejä voisi pelata vapaasti ja rajattomasti”, ”se jos siit tulis kiinnostavampi”, ”tykkään lukemisesta ja sieltä saa luettavaa ilmaiseksi”, ”vapaapäivät kuten torstai.”. Osa kommenteista on konkreettisia parannusehdotuksia, osassa taas puhutaan hyvin yleisellä tasolla, eikä voi olla varma, mitä niillä on tarkoitettu. Osa kommenteista on sellaisia, jotka ovat tulleet esiin jo aiemmissa vastauksissa. Kommenteista voi kuitenkin huomata, että mielipiteitä on laidasta laitaan, mutta monet ovat täysin toteuttamiskelpoisia.*

Kirjastoa harvemmin kuin kerran vuodessa käyttävien ja ei-käyttäjien mielipiteitä kirjastosta tarkastellaan seuraavassa erikseen, jotta saataisiin informaatiota, millaisiin toimiin kannattaisi ryhtyä ja mitä palveluiden osa-alueita painottaa, jotta saataisiin myös heitä aktiivisemmiksi kirjaston käyttäjiksi. Vaikka jokaisessa mielipiteitä kartoittavassa kysymyksessä oli vaihtoehto ”en käytä kirjastoa”, osalla kirjastoa harvemmin kuin muutaman kerran vuodessa käyttävistä ja ei-käyttäjistä oli mielipiteitä kirjastosta ja sen palveluiden eri osa-alueista. Harvemmin kuin vuosittain kirjastoa käyttävistä ja kirjaston ei-käyttäjistä käytetään yhteisnimitystä ”ei-käyttäjät”.

5.7.1 Kirjasto tilana

Palvelun laadun ulottuvuuksia tarkastellaan seuraavassa ei-käyttäjien näkökulmasta. Ensimmäisenä tarkastellaan, mitä mieltä ei-käyttäjät ovat kirjaston tiloihin liittyvästä palvelun laadun ulottuvuudesta.

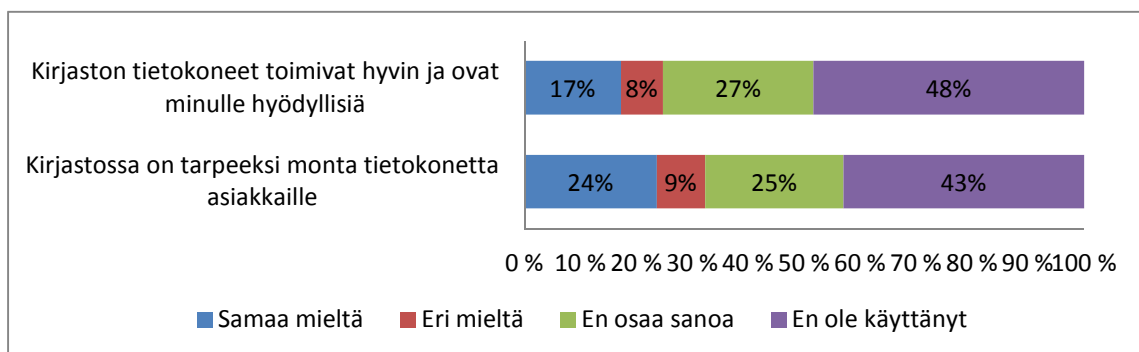
Ei-käyttäjistä 38% oli tyytyväisiä kirjaston sijaintiin ja vain viisi prosenttia oli siihen tyytymättömiä (kuvio 39). Kirjaston aukioloihin taas oli tyytyväisiä 30% ei-käyttäjistä ja tyytymättömiä 3%. Kirjaston tiloja piti mukavina 29% vastakkaisia mielipiteitä ollessa 8%. Kun loput ei-käyttäjistä vastasivat ”en osaa sanoa” ja ”en käytä kirjastoa”, voidaan edellä mainittuja lukuja pitää kirjaston kannalta positiivisina. Ei-käyttäjien kirjaston käyttämättömyys ei siis todennäköisesti riipu ainakaan sijainnista, aukioloajoista tai tiloista.



Kuvio 39. Kirjastoa harvemmin kuin vuosittain käyttävien ja ei-käyttäjien mielipiteet kirjastosta (n=93).

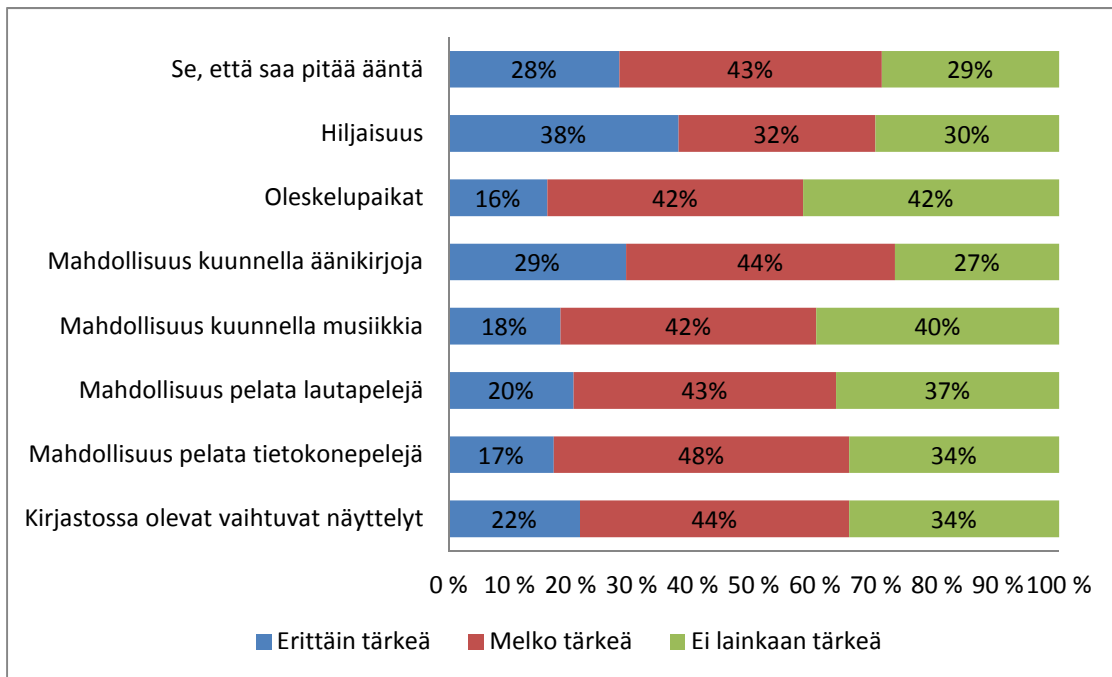
Lasten- ja nuorten osaston tiloja piti mukavina hieman pienempi prosenttiosuus (17%) ei-käyttäjistä kuin kirjaston tiloja ja tyytymättömiä on vastaavasti aavistuksen suurempi määrä (11%). Toisaalta lasten- ja nuortenosaston tiloihin on ilmeisesti tutustunut hieman pienempi osuus ei käyttäjistä kuin kirjaston tiloihin yleensä, koska ”en ole käyttänyt” ja ”en osaa sanoa” -vastauksia on enemmän.

Kun ei-käyttäjiltä kysyttiin kirjaston asiakastietokoneista, mielipiteen puolesta tai vastaan muodostamaan kyenneistä, siis koneita joskus ilmeisesti käyttäneistä, 17 prosentin mielestä kirjaston tietokoneet toimivat hyvin ja ovat heille hyödyllisiä, kun 8% vastaajista oli eri mieltä (kuvio 40). Kolmasosa ei-käyttäjistä pystyi muodostamaan mielipiteen kirjaston asiakastietokoneiden määrästä – 24% ei-käyttäjistä oli sitä mieltä, että asiakastietokoneita on riittävästi, kun taas 9% oli vastakkaista mieltä.



Kuvio 40. Kirjastoa harvemmin kuin vuosittain käyttävien ja ei-käyttäjien mielipiteet kirjaston asiakastietokoneista (n=93).

Ei-käyttäjien kohdalla tarkastellaan myös heidän mielipiteitään kirjaston tiloissa mahdollisten toimintojen tärkeydestä (kuvio 41). Tärkeimpänä vaihtoehtoista pidettiin hiljaisuutta, jota puolusti erittäin tärkeänä 38% ei-käyttäjistä. Lähes yhtä suuri määrä, 28% ei-käyttäjistä, piti kuitenkin sitä, että saa pitää ääntä, erittäin tärkeänä kirjastossa.

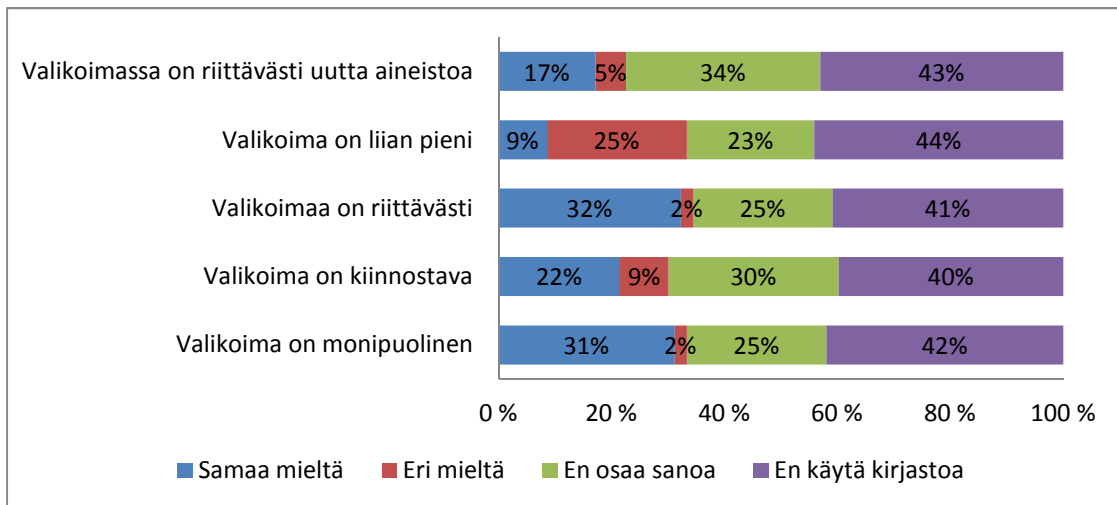


Kuvio 41. Kirjastoa harvemmin kuin vuosittain käyttävien ja ei-käyttäjien mielipiteet kirjaston tiloissa mahdollisten toimintojen tärkeydestä (n=93).

Hieman yllättäen tärkeimpinä pidettyjen palveluiden joukkoon nousi ei-käyttäjien joukossa mahdollisuus kuunnella äänikirjoja, jota piti erittäin tärkeänä 29% ryhmästä. Äänikirjojen kuuntelu on ainoa kysymyksen kohta, jota ei-käyttäjät pitivät tärkeämpänä kuin kaikki kyselyyn vastanneet, joista 23% piti sitä erittäin tärkeänä. Yksi mahdollinen selitys asialle voi olla se, että ei-käyttäjät ovat mahdollisesti pienempänä kuunnelleet kirjastossa satuja äänikirjoina, mikä on jäänyt heidän mieleensä positiivisena kokemuksena. Hyvinkään kaupunginkirjastossa oli nimittäin aiemmin lastenosastolla äänikirjojen kuuntelumahdollisuus, kunnes se meni rikki 2000-luvun lopulla. ”Kuuntelujäniksenä” tunnettu laite oli ilmeisesti hyvin suosittu pienten lasten keskuudessa.

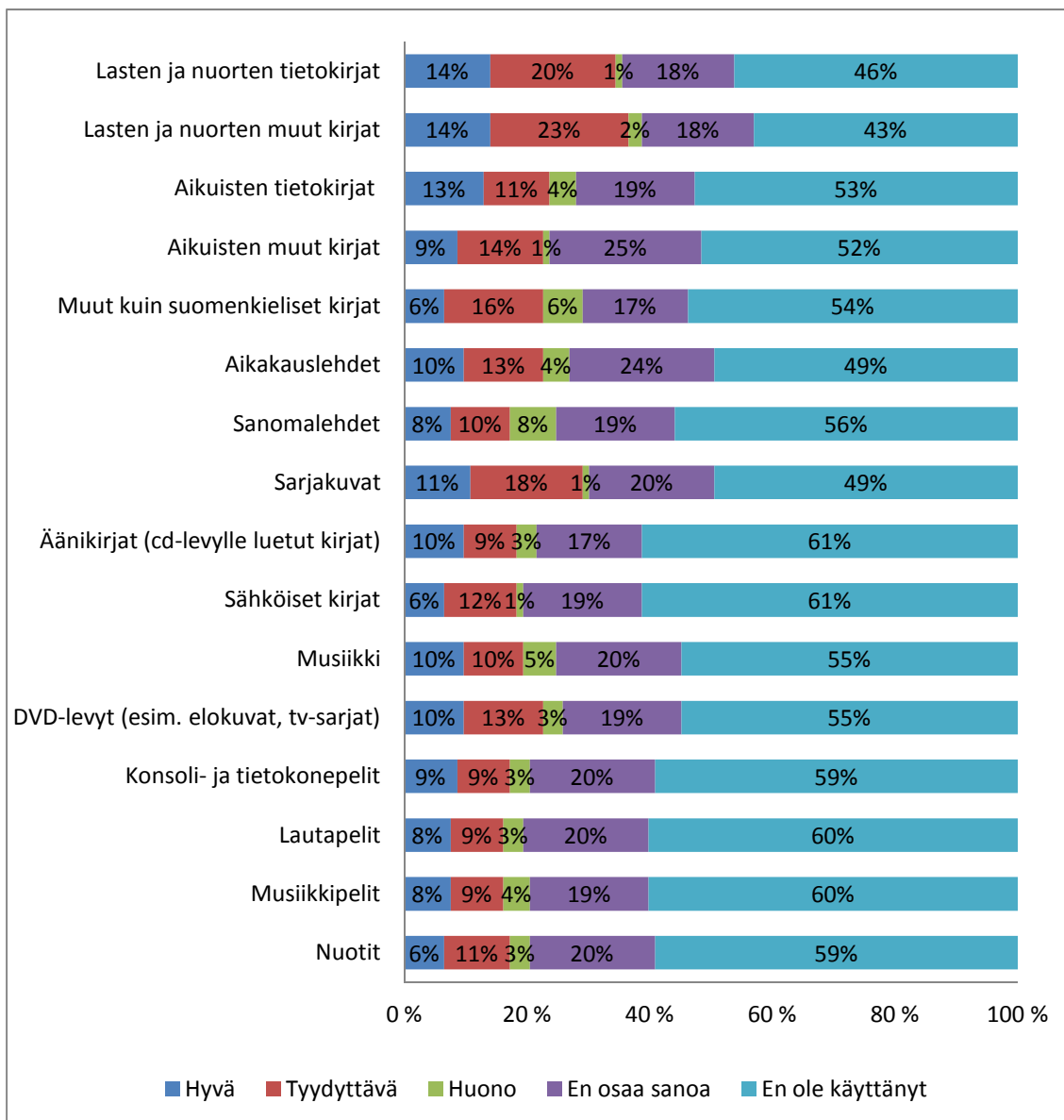
5.7.2 Aineistojen hallinta

Mitä tulee kirjaston kokoelmaa koskeviin mielipiteisiin, reilusti yli puolet ei-käyttäjistä ilmoitti kyselyssä, ettei käytä kirjastoa tai ei osaa sanoa mielipidettään. Eniten mielipiteitä pystyttiin kertomaan valikoiman riittävyttä ja monipuolisuutta kartoittavissa kysymyksissä. Ei-käyttäjistä kolmasosa (32%) oli sitä mieltä, että valikoimaa on riittävästi ja saman verran (31%), että se on monipuolinen (kuvio 42). Molemmissa kohdissa tyytymättömiä valikoimaan on kaksi prosenttia.



Kuvio 42. Kirjastoa harvemmin kuin vuosittain käyttävien ja ei-käyttäjien mielipiteet kirjaston valikoimista (n=93).

Kirjaston eri aineistoja koskevissa mielipiteissä ei ole juurikaan eroja (kuvio 43). Aineistoja hyvänä pitävien prosentuaalinen osuus liikkuu 6-14 prosentin välillä, tyydyttävänä pitävien 9-23 prosentin välillä ja huonona pitävien osuus 1-8 prosentin välillä.

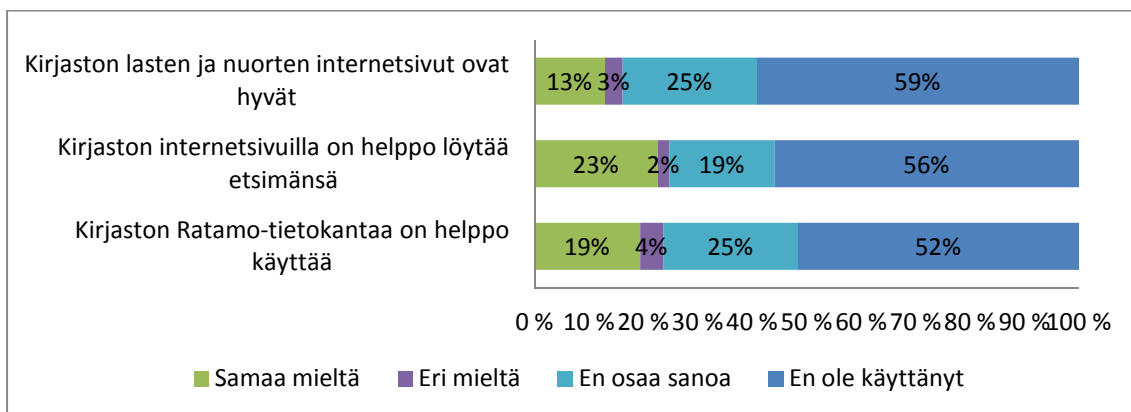


Kuvio 43. Kirjastoa harvemmin kuin vuosittain käyttävien ja ei-käyttäjien mielipiteet kirjaston aineistoista (n=93).

Lasten ja nuorten kirjallisuus sekä sarjakuvat ovat ilmeisesti tutuimpia ei-käyttäjille, koska niiden kohdalla he ovat osanneet eniten ilmaista mielipiteitään suuntaan tai toiseen. Silmiinpistävää on se, että ei-käyttäjien ja kaikkien vastaajien mielipiteiden (ks. kuvio 23) välillä ei ole juurikaan eroa tyydyttävänä tai huonona eri aineistoja pitävien prosentuaalisten osuuksien välillä, mutta hyvänä aineistoja pitää useassa kohdassa kymmenisen prosenttiyksikköä pienempi osuus ei-käyttäjistä kuin muista ja lasten osaston kirjojen sekä aikuisten kirjojen (poislukien tietokirjat) kohdalla ero on parisenkymmentä prosenttiyksikköä. Tämän perusteella ei-käyttäjät eivät ole yhtä tyytyväisiä kyseisiin aineistoihin kuin muut.

Aineistojen hallinta verkossa ja sähköisillä alustoilla

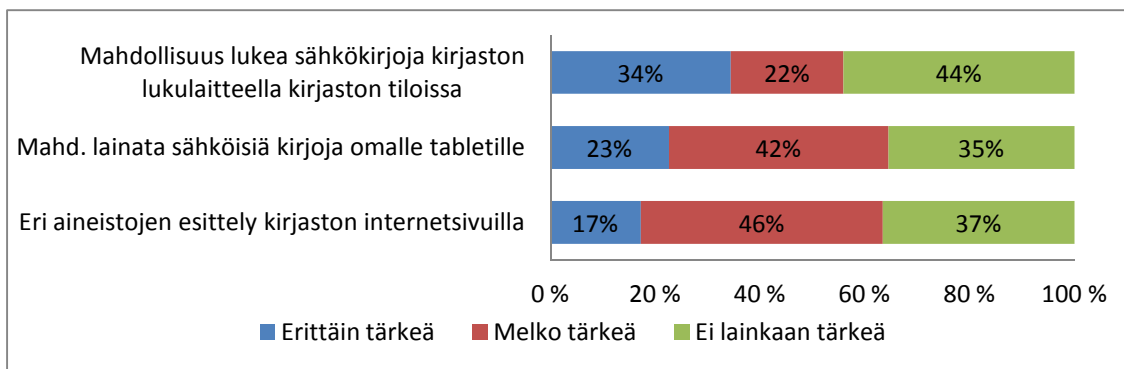
Ei-käyttäjien kirjaston verkkopalveluiden ja Ratamo-tietokannan käytettävyyttä koskevat mielipiteet jakautuivat eri alakysymyksissä melko tasaisesti (kuvio 44). Vain murto-osalla ei-käyttäjistä oli tarpeeksi kokemusta sähköisistä palveluista, jotta he pystyivät muodostamaan aiheesta mielipiteen. Ilahduttavaa on kuitenkin se, että mielipiteensä muodostaneista lähes kaikki suhtautuivat sähköisten palveluiden käytettävyyteen positiivisesti.



Kuvio 44. Kirjastoa harvemmin kuin vuosittain käyttävien ja ei-käyttäjien mielipiteet kirjaston verkkopalveluista (n=93).

Vähiten tietoa ei-käyttäjillä oli kirjaston lasten ja nuorten internetsivuista, joiden hyvyydestä vain 13% kykeni muodostamaan puolesta- ja 3% vastaan-mielipiteen. Ei-käyttäjistä 23% oli sitä mieltä, että kirjaston internetsivuilla on helppo löytää etsimänsä, kun 2% oli väitettä vastaan. Ratamo-tietokantaa piti helppokäyttöisenä 19% ei-käyttäjistä, kun toista mieltä oli 4% heistä.

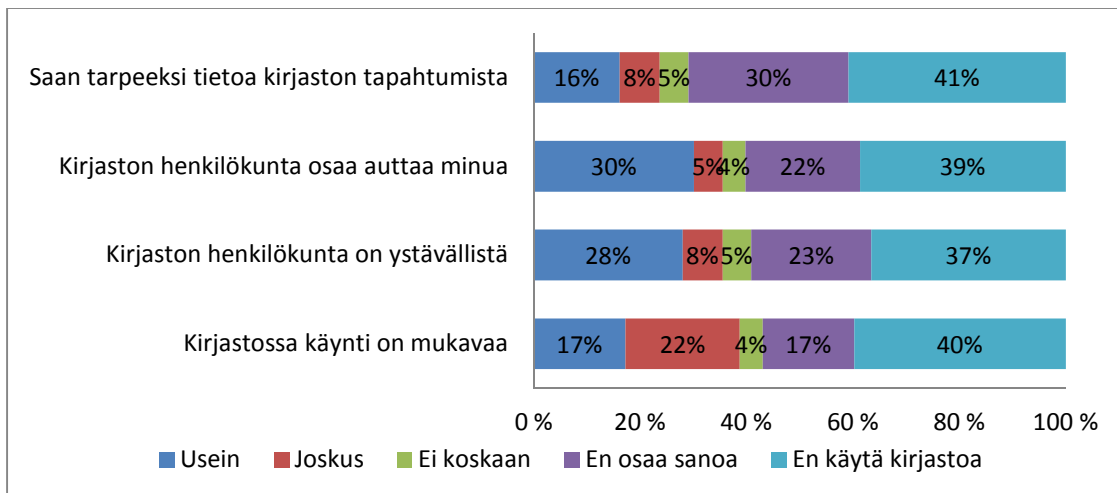
Kysyttäessä ei-käyttäjien mielipiteitä kirjaston erilaisten sähköisten palveluiden tärkeydestä, tärkeimpänä pidettiin mahdollisuutta lukea sähkökirjoja kirjaston lukulaitteella kirjaston tiloissa (kuvio 45). Sitä piti erittäin tärkeänä 34% ei-käyttäjistä. Toisaalta sitä ei pitänyt lainkaan tärkeänä suurempi prosentuaalinen määrä ei-käyttäjistä kuin muita sähköisiä palveluja, 44% ei-käyttäjistä. Mahdollisuutta lainata sähköisiä kirjoja omalle tabletille piti erittäin tärkeänä alle neljäsosa ei-käyttäjistä ja kirjaston eri aineistojen esittelyä kirjaston internetsivuilla alle viidesosa ei-käyttäjistä.



Kuvio 45. Kirjastoa harvemmin kuin vuosittain käyttävien ja ei-käyttäjien mielipiteet kirjaston erilaisten sähköisten palveluiden tärkeydestä (n=93).

5.7.3 Asiakaspalvelu / palvelun vaikuttavuus

Kirjaston henkilökunta sai ei-käyttäjiltä melko hyvän arvosanan, kun 30% heistä oli sitä mieltä, että henkilökunta osaa usein auttaa ja 28 prosenttia mielestä henkilökunta usein on ystävällistä (kuvio 46). Huomattavasti pienempi osuus, 4%, puolestaan oli sitä mieltä, että kirjaston henkilökunta ei osaa koskaan auttaa ja 5% vastasi, ettei henkilökunta ole koskaan ystävällistä.



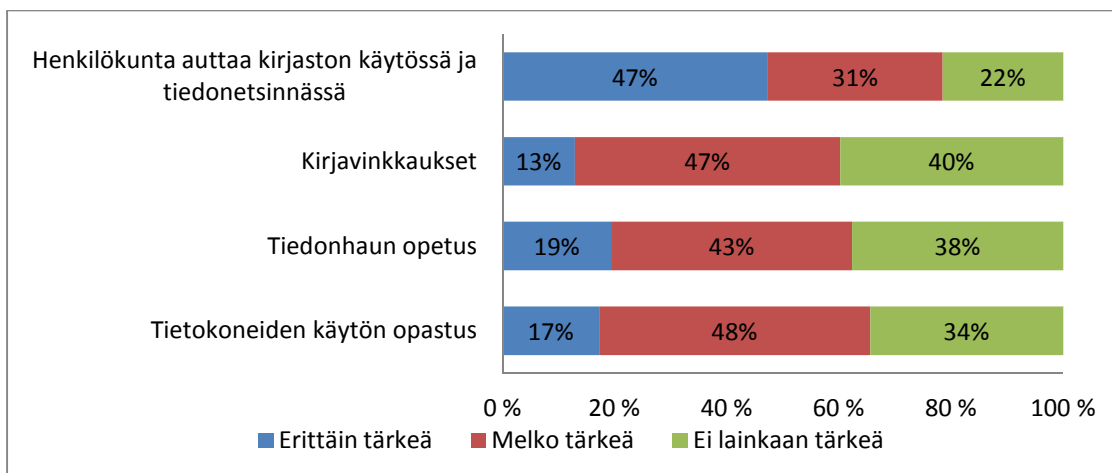
Kuvio 46. Kirjastoa harvemmin kuin vuosittain käyttävien ja ei-käyttäjien mielipiteet kirjaston asiakaspalvelusta (n=93).

Kirjaston tapahtumista sai usein tarpeeksi tietoa 16% vastaajista ja kahdeksan prosenttiakin joskus. Viisi prosenttia koki, ettei saanut tarpeeksi tietoa, kun taas peräti

30% ei osannut sanoa. Onko se, ettei melkein kolmasosa ei-käyttäjistä osannut sanoa, oliko saanut tarpeeksi tietoa tapahtumista, tulkittavissa, ettei tietoa ole saatu vai eikö sitä vain ole noteerattu, koska sitä ei ole pidetty kiinnostavana?

Yllättäen 17% ei-käyttäjistä oli sitä mieltä, että kirjastossa käynti on usein mukavaa ja 22% piti siitä joskus vain neljän prosentin ollessa sitä mieltä, ettei se ole koskaan mukavaa. Tulos jättää miettimään, miksi ”usein” ja ”joskus” vastanneet eivät käy kirjastossa, jos he pitävät sitä ainakin toisinaan mukavana.

Seuraavaksi tarkastellaan kirjaston erilaisten palveluiden tärkeyttä ei-käyttäjien näkökulmasta. Ei-käyttäjien näkemykset eri palveluiden tärkeydestä jakautuivat hyvin tasaisesti yhtä poikkeusta lukuun ottamatta (kuvio 47).

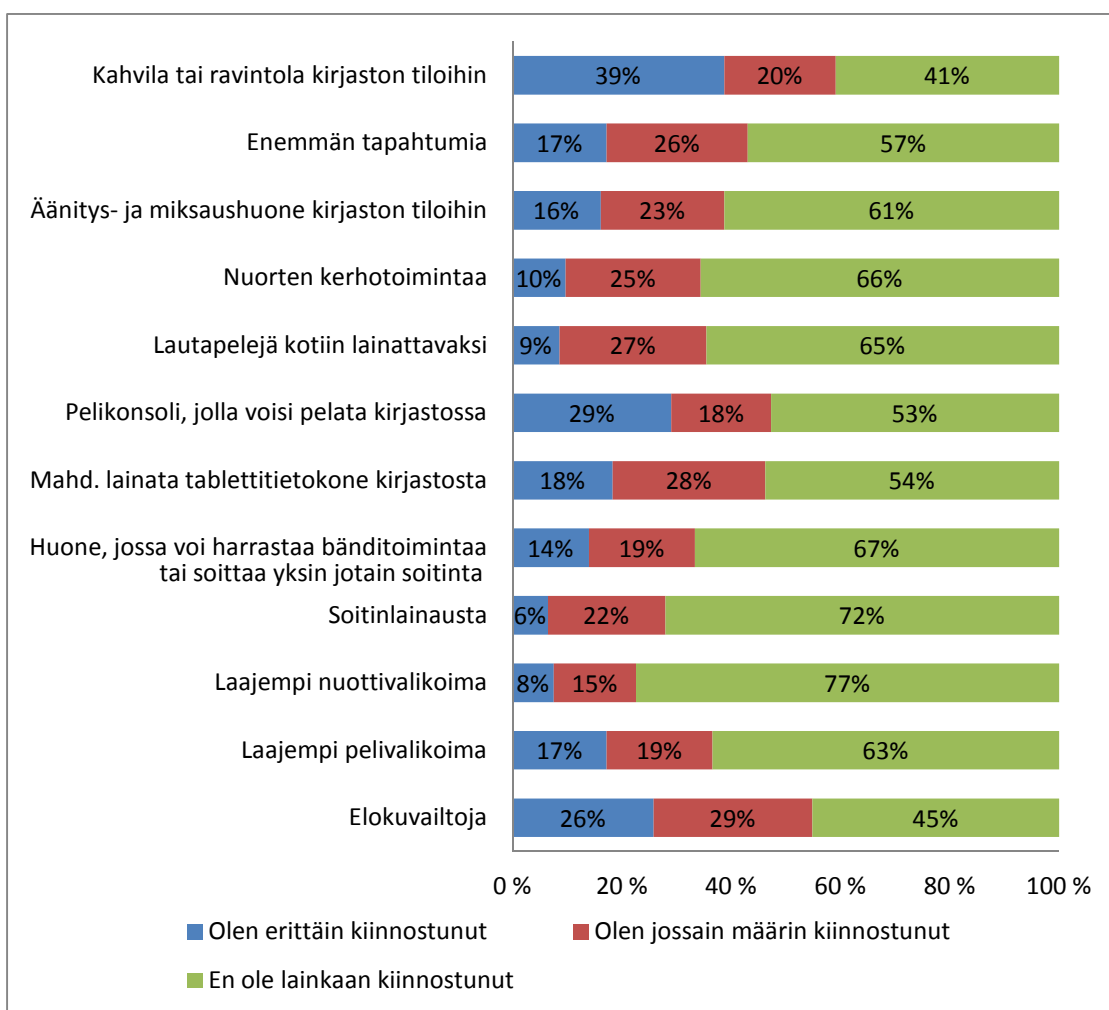


Kuvio 47. Kirjastoa harvemmin kuin vuosittain käyttävien ja ei-käyttäjien mielipiteet kirjaston erilaisten palveluiden tärkeydestä (n=93).

Palveluista ylivoimaisesti tärkeimpänä ei-käyttäjät pitivät sitä, että henkilökunta auttaa kirjaston käytössä ja tiedonetsinnässä. Ei-käyttäjistä 47% piti sitä erittäin tärkeänä. Muita palveluja ei-käyttäjät eivät niinkään arvostaneet. Vain murto-osa, 13-17%, heistä piti kirjavinkkauksia, tiedonhaun opetusta ja tietokoneiden käytön opastusta erittäin tärkeänä.

5.7.4 Ei-käyttäjien kirjaston uusia palveluita koskevat toivomukset

Kirjaston ei-käyttäjien kiinnostus niitä palveluja kohtaan, joita kirjasto mahdollisesti tarjoaa tulevaisuudessa, ei ollut kaiken kaikkiaan kovin suurta. Kuten kaikkien vastaajien keskuudessakin (ks. kuvio 36), selvästi eniten kiinnostusta ei-käyttäjissä herätti kahvilan tai ravintolan perustaminen kirjaston tiloihin (kuvio 48). Ei-käyttäjistä 39% oli siitä erittäin kiinnostunut.



Kuvio 48. Kirjastoa harvemmin kuin vuosittain käyttävien ja ei-käyttäjien kiinnostus käyttää palveluja, joita kirjasto mahdollisesti tarjoaa tulevaisuudessa (n=93).

Toiseksi eniten kiinnostusta herätti ei-käyttäjissä pelikonsoli, jolla voisi pelata kirjastossa (29% erittäin kiinnostuneita). Elokuvailloista erittäin kiinnostuneita taas oli 26% ei-käyttäjistä. Muiden palveluiden kohdalla erittäin kiinnostuneiden määrä jäi alle 20 prosentin. Jos tarkastellaan ei-käyttäjien kiinnostusta kaikkien mahdollisten tulevien

palveluiden osalta, ei lainkaan kiinnostuneita oli yli puolet vastaajista kaikkien muiden palveluiden paitsi kahvilan ja elokuvailtojen osalta.

6 YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Tutkimuksen päätarkoituksena oli kartoittaa Hyvinkään kaupunginkirjaston 11–17-vuotiaiden lapsi- ja nuorisoasiakkaiden sekä ei-käyttäjien mielipiteitä kirjaston tiloista, aineistosta ja asiakaspalvelusta sekä palvelun vaikuttavuudesta. Tutkielma kartoitti myös näiden kohderyhmien kirjastonkäyttöä. Lisäksi selvitettiin, millaisia toivomuksia heillä on tulevaisuuden kirjastotoiminnalle.

Tutkimustulokset koskevat lähinnä Hyvinkään pääkirjastoa, koska valtaosa tutkimukseen osallistuneista käytti pääasiallisesti sitä. Pääkirjastoa käytettiin tutkittavien joukossa yleisesti eniten henkilön asuinpaikasta riippumatta.

Ennakko-oletuksen mukaisesti lapset käyttivät enemmän kirjastoa kuin nuoret, joten kirjastonkäyttö näyttää vähentyvän nuoruusiän kynnyksellä. Sekä lapsi- että nuorisoikäisistä tytöt käyttivät kirjastoa selvästi poikia enemmän. Kaikkein ahkerimpia kirjaston käyttäjiä olivat lapsi-ikäiset tytöt, vähiten kirjastoa taas käyttivät nuorisoikäiset pojat. Yleisimmäksi syyksi kirjaston käytön vähenemiselle nuoruusiässä tutkittavat esittivät sen, ettei kirjasto ja kirjojen lukeminen yksinkertaisesti kiinnosta. Toinen useamman kerran esiin tullut syy oli opiskelutehtävien lisääntyminen, minkä vuoksi kirjastoon ei ehditä enää niin usein.

Kirjastoa ei juurikaan käytetty ystävien tapaamispaikkana ja kirjastossa käytiin muutenkin mieluiten yksin. Kirjastossa asioinnin haluttiin olevan tehokasta ja jos sinne jäätiin pidemmäksi aikaa, haluttiin yleensä olla rauhassa.

Tutkimuksessa selvisi, että monet lapset ja nuoret pitivät kirjastoa ensisijaisesti ”lainastona” ja ajattelivat kirjastoa enimmäkseen nimenomaan kirjojen lainauspaikkana. Kirjaston muut palvelut olivat jääneet heidän keskuudessaan vähemmän tunnetuiksi tai täysin tuntemattomiksi. Selvästi eniten lainattiin lasten ja osaston kirjoja (poislukien tietokirjat). Lasten ja nuorten osaston kirjat saivat myös parhaat arvostukset tutkittavilta.

Tyypillisesti lapset ja nuoret hakivat kirjastossa aineistoa itse suoraan hyllystä tai Ratamo-tietokantaa apuna käyttäen. Henkilökunnan puoleen käännyttiin vain ongelmatilanteissa, jos silloinkaan.

Vain harva lapsista ja nuorista käytti kirjaston internetsivuja kerran kuukaudessa tai useammin. Ahkerimpia sivuston käyttäjiä olivat lapsi-ikäiset tytöt, joista noin viidesosa hyödynsi niitä vähintään kuukausittain. Tyypillisimmin kirjaston internetsivuja käytettiin aineiston etsimiseen.

Suurin osa lapsista ja nuorista oli tyytyväinen kirjaston sijaintiin ja hieman alle puolet aukioloaikoihin. Kirjaston tiloista piti suurin osa kohderyhmästä, tosin lasten ja nuorten tiloista piti hieman harvempi, vajaa puolet joukosta. Kirjaston tilojen hiljaisuutta ja rauhallisuutta arvostettiin erittäin paljon lasten ja nuorten keskuudessa. Vain alle viidesosa piti erittäin tärkeänä sitä, että kirjastossa saisi pitää ääntä. Kritiikkiä kirjaston tiloissa sai lähinnä asiakkaiden näkökulmasta riittämätön istumapaikkojen määrä. Eri puolille kirjastoa toivottiin mukavia istumapaikkoja.

Nuorisoikäiset tytöt pitivät kirjaston tarjoamia palveluita tärkeämpinä kuin samanikäiset pojat. Yleisesti vähiten palveluita arvostivat kaikista tutkittavista nuorisoikäiset pojat. Tarkasteltaessa lasten esittämiä mielipiteitä kirjastosta ei havaittu merkittäviä eroja tyttöjen ja poikien välillä. Arvostus kirjaston tarjontaa kohtaan väheni kuitenkin poikien tullessa nuoruusikään, mikä selittää osaltaan sen, että heidän kirjaston käyttönsä väheni. Tyttöjen kohdalla taas oli erikoista, että kirjaston käyttö väheni vaikka kirjaston tarjoamien palvelujen arvostus nousi. On toki mahdollista, että tyttöjen mainitsemat iän myötä lisääntyneet opiskelukiireet vaikuttivat usein heidän kohdallaan kirjaston käytön vähentymiseen.

Hieman yli puolet lapsista ja nuorista piti kokoelmaa monipuolisena ja riittävän kokoisena. Puolet heistä piti kokoelmaa kiinnostavana. Uuden aineiston määrään kirjaston kokoelmissa ei oltu aivan yhtä tyytyväisiä – vain kolmasosa oli sitä mieltä, että uutta aineistoa on riittävästi. Tyypillisin kritiikki uutta aineistoa kohtaan oli se, että sitä on liian vähän tai se on lainassa. Tulevaisuudessa olisikin syytä kiinnittää entistä enemmän huomiota siihen, että uutta aineistoa on tarjolla kirjastossa riittävästi ja toisaalta, että se tuodaan esille tarpeeksi hyvin.

Lapset olivat usein hieman nuoria tyytymättömämpiä moniin osiin kirjaston kokoelmista. Toisaalta nuoret valitsivat kyselyssä lapsia useammin ”en osaa sanoa” -vaihtoehdon, kun taas lapset ilmaisivat mielipiteensä puolesta tai vastaan selvemmin. Kokoelmia käyttämättömien osuus oli sekä lasten että nuorten keskuudessa yleensä lähes yhtä suuri.

Tyypillisimmin lasten ja nuorten esittämiä syitä kokoelmalle annetulle heikolle arvosanalle olivat, ettei henkilö pitänyt lukemisesta, kirjoista ja/tai kirjastosta tai ettei hän käyttänyt paljon kirjastoa perustelematta sen tarkemmin. Muita syitä olivat uuden aineiston puute, valikoiman suppeus ja/tai aineiston tylsyys. Vieraskielistä kirjallisuutta toivottiin lisää, samoin monipuolisempaa DVD-kokoelmaa ja musiikkikokoelmaa. Toisaalta monen lapsen ja nuoren kiinnostus kirjaston tarjoamiin elokuva- ja musiikkikokoelmiin oli vähentynyt, koska kyseisiä aineistoja saa ladattua verkosta omalle tietokoneelle.

Suurin osa kirjastoa käyttävistä lapsista ja nuorista nautti kirjastokäynneistä sekä piti kirjaston henkilökuntaa ystävällisenä ja kykenevänä auttamaan. Henkilökunnan saamista kehuista huolimatta henkilökunnalta ei kysytty apua kovin helposti – vaikutta siltä, että heidän puoleensa kääntymistä hieman ujosteltiin. Asiaa voisi helpottaa se, että henkilökunta ottaisi enemmän oma-aloitteisesti kontaktia lapsiin ja nuoriin, jolloin kynnys pyytää apua henkilökunnalta voisi madaltua.

Tarkasteltaessa vastaajien esittämiä toivomuksia kirjastoon hankittavista uusista aineistoista ja palveluista ilmeni, että lapset ja nuoret olivat kiinnostuneimpia kahvilan tai ravintolan perustamisesta kirjastoon – jopa puolet heistä oli tästä erittäin kiinnostunut. Myös juoma-automaattia toivottiin. Seuraavaksi kiinnostuneimpia oltiin elokuvailloista, mahdollisuudesta lainata tablettitietokone kirjastosta ja pelikonsolista, jolla voisi pelata kirjastossa.

Lapsi-ikäiset pojat olivat yleisesti saman verran tai vähemmän kiinnostuneita uusista aineistoista ja palveluista kuin saman ikäluokan tytöt. Yksi poikkeus kuitenkin löytyi – lapsi-ikäisistä pojista kolmasosa oli erittäin kiinnostuneita ja lähes viidesosa jossain määrin kiinnostuneita laajemmasta pelivalikoimasta kirjastossa, mikä oli selvästi suurempi osuus kuin muissa ryhmissä. Kun poikien kirjastonkäyttö vähenee huomattavasti nuoruusiän kynnyksellä, ehkä poikien asiakasuskollisuutta tässä vaiheessa vahvistaisi pelivalikoiman laajentaminen.

Kirjaston tapahtumissa kävi vain prosentti lapsista ja nuorista, eikä kirjaston uusiksi tapahtumiksi tullut kovin paljon ehdotuksia. Vaikuttaa siltä, että lapset ja nuoret eivät olleet juuri kiinnostuneita kirjaston tarjoamista tapahtumista eivätkä kiinnittäneet niistä kertoviin ilmoituksiinkaan yleensä huomiota. Poikkeuksen tekivät elokuvaillat, jotka tutkimuksen perusteella saattaisivat olla hyvinkin suosittuja. Elokuvailtojen lisäksi yli

kolme ehdotusta uusiksi tapahtumiksi saivat tutkimuksessa kirjaesittelyt ja -vinkkaukset, peli-illat ja musiikkitapahtumat. Musiikkiaiheisesta kerhosta oli kiinnostunut todella moni nuori. Seuraavaksi eniten kiinnostusta herättivät kirjakerhon ja pelikerhon perustaminen.

Mieluiten kirjaston tapahtumista haluttiin tietoa kirjaston internetsivustolta. Se vaatii kuitenkin oma-aloitteisuutta tiedon löytämiseksi. Seuraavaksi eniten ehdotetun kanavan, koulun ilmoitustaulun, etuna sen sijaan on se, että sitä kautta informaatio voi osua kohderyhmän silmiin ikään kuin vahingossa. Koulun etuna ilmoituskanavana on sekin, että se on paikka, jossa nuoret viettävät paljon aikaa. Tämän vuoksi yhteistyötä koulujen kanssa olisi syytä tiivistää ja selkeyttää, jotta tapahtumailmoitukset saataisiin kaikissa kouluissa esille.

Kirjastoa käyttämättömistä lapsista ja nuorista viidesosa kertoi syyksi, ettei lue kirjoja. Tämä viittaa siihen, että kirjasto oli kyseisestä joukosta monen mielessä kirjojenlainauspaikka. Seuraavaksi yleisimmät selitykset olivat, että tarvittu tieto löytyy internetistä ja että kirjasto on tylsä paikka.

Ei-käyttäjät eivät luonnollisesti pystyneet muodostamaan mielipidettä kirjaston palveluista ja aineistoista yhtä hyvin kuin kirjastoa käyttävät. Kuitenkin niistä ei-käyttäjistä, joilla oli tarpeeksi kokempohjaa mielipiteenmuodostukseen, selvästi suurin osa oli tyytyväisiä palveluihin ja piti palveluita vähintään melko tärkeitä. Aineistoihin ei-käyttäjät sen sijaan olivat pääosin kirjastoa käyttäviä lapsia ja nuoria tyytymättömiä. Aineistot ovat oleellisin osa kirjastoa, joten tyytymättömyys aineistoihin vaikuttanee suuresti siihen, että ei-käyttäjät eivät käytä kirjastoa.

Ei-käyttäjissä eniten kiinnostusta herättäneet mahdolliset uudet palvelut olivat samoja, jotka kiinnostivat muitakin. Jopa neljäsosa ei-käyttäjistä oli kiinnostunut kirjastoon perustettavasta kahvilasta tai ravintolasta ja hieman alle kolmannes ei-käyttäjistä oli erittäin kiinnostunut pelikonsolista ja elokuvailloista.

Elokuvailtoja ja pelikonsolin hankkimista, samoin kuin kiinnostusta herättäneiden kerhojen perustamista kannattaisi kokeilla kirjastossa, jos resurssit vain riittävät. Kahvilan tai ravintolan perustaminen kirjastoon voi olla vaikeammin toteutettavissa, koska se vaatii enemmän resursseilta ja tiloilta, mutta ehkäpä sellaisen voisi perustaa kirjastoon hetkellisesti pop up -hengessä. Edellä mainitut nuoria kiinnostavat toiminnot

saattaisivat hyvinkin innostaa lapsia ja nuoria saapumaan kirjastoon ja tutustumaan kirjaston muuhunkin tarjontaan.

Tämän tutkimuksen tulokset ovat hyvin samankaltaisia kuin tutkielman alkupuolella esitelty aiempien tutkimusten tulokset. Hyvinkääläisten nuorten kirjastonkäytön ensisijaiset syyt olivat samat kuin muuallakin – nuoret käyttivät kirjastoa ja lainasivat sieltä aineistoja eniten huvitustarkoituksiin, mutta myös koulutehtävien teko mainittiin useampaan otteeseen kirjastonkäytön syyksi. Kirjaston käytön useus vastasi Hyvinkään lasten ja nuorten keskuudessa hyvin pitkälle Howardin (2011) ja D’Elia (2007) tutkittavien tasoa, vaikka lapset olivatkin nuoria ahkerampia kirjaston käyttäjiä. Tutkimustulokset tukevat aiempien tutkimusten tuloksia myös siinä, että lapsille ja nuorille tuli kirjastosta ensisijaisesti mieleen sen kirjakokoelmat ja myös aineistoa koskevat toivomukset osoitettiin pääosin kirjakokoelmiin.

Tutkimuksessa esiin tulleista seikoista voi vetää yhtäläisyyksiä Howardin (2011) huomioihin siitä, että nuoret kykenevät haastattelutilanteessa olemaan kriittisempiä kirjastoa kohtaan ja pohtimaan parannusehdotuksia laajemmin kuin lomakekyselyyn vastatessaan. Aivan kuten Howardin tutkimuksessa, tässäkin kävi ilmi, että lapset ja nuoret suhtautuivat kirjaston henkilökuntaan positiivisesti, mutta eivät helposti ottaneet kontaktia heihin. Myös lasten ja nuorten kirjaston tiloja koskevat parannusehdotukset vastasivat Howardin tutkimukseen osallistuneiden ehdotuksia. Ainoa ero tiloja koskeneissa ehdotuksissa oli se, että tähän tutkimukseen osallistuneet eivät toivoneet Howardin tutkittavien lailla paikkaa, jossa viettää aikaa ystävien kanssa. Aivan kuten Koskisen (2012) tutkimukseen sekä Myllyniemen ja Bergin tekemään nuorten vapaa-aikatutkimukseen (2013) osallistuneet suomalaislapset ja -nuoret, Hyvinkääläislapset ja -nuoret kävivät kirjastossa yleensä mieluiten yksin, minkä vuoksi he eivät toivoneet erikseen tiloja sosiaaliseen kanssakäymiseen kuten Howardin tutkittavat tekivät.

Agoston ja kumppaneiden (2007) selvittämät kirjaston avainroolit nuorten elämässä tulivat esille myös tässä tutkimuksessa, ja ne näyttävät koskevan yhtä lailla lapsia. Kirjaston tiedonvälitys- ja viihtymisrooli sekä hyödyllisen fyysisen ympäristön rooli nousivat selvästi esille tuloksissa, mutta sosiaalinen kanssakäyminen kirjastossa jäi vähäisemmäksi hyvinkääläislasten ja -nuorten keskuudessa kuin Agoston tutkittavien joukossa.

Toisin kuin Agoston tutkimuksessa, tytöt käyttivät tämän tutkimuksen tulosten perusteella kirjastoa selvästi poikia enemmän. Tämän tutkimuksen tulokset tukivat siten D’Elia ja kumppaneiden (2007) tuloksia eri sukupuolten välisistä eroista kirjastonkäytön useudessa. Yhteneväisyys D’Elia tutkimukseen voi selittyä sillä, että tähän tutkimukseen, kuten D’Eliainkin, osallistui myös kirjaston ei-käyttäjiä, toisin kuin Agoston tutkimukseen.

Kaiken kaikkiaan yhtäläisyyksiä kansainvälisiin tutkimuksiin ilmeni tämän tutkimuksen tuloksissa yllättävänkin paljon. Se viittaa siihen, että kirjastoa koskevat mielikuvat, kirjastonkäyttötavat ja mieltymykset ovat länsimaisten lasten ja nuorten keskuudessa hyvin samanlaisia. Yhteneväisyydet tukevat päätelmää, että tämän tutkimuksen tulokset ovat yleistettävissä laajemminkin.

Jos Hyvinkään kaupunginkirjasto uudistaa palvelutarjontaansa tämän tutkielman tulosten perusteella, kannattaisi muutaman vuoden päästä tehdä uusintatutkimus, jotta saataisiin selville, kuinka tehdyt toimet ovat vaikuttaneet lasten ja nuorten kirjastonkäyttöön ja kirjastoa koskeviin mielipiteisiin.

Myös poikien kirjastonkäyttötottumuksia sekä kirjastoa koskevia mielipiteitä ja toivomuksia voisi kartoittaa omassa tutkimuksessaan. Tämä on tärkeää, koska poikien kirjastonkäyttö on jo lapsuusiässä selvästi tyttöjä vähäisempää ja nuoruusiässä se laskee huolestuttavan alhaiselle tasolle. Esimerkiksi laajan haastattelututkimuksen avulla voitaisiin saada tärkeää, nimenomaan poikia koskevaa informaatiota, jota voitaisiin hyödyntää kirjastopalvelujen kehittämisessä poikiakin kiinnostavaan suuntaan. Toisaalta vastaavanlainen tutkimus voitaisiin kohdentaa myös ei-käyttäjiin. Valitettavasti tämän tutkimuksen haastatteluihin saatiin osallistumaan vain yksi poika ja yksi ei-käyttäjä, joten kvalitatiivinen poikia ja ei-käyttäjiä koskeva informaatio kaipa täydennystä tulevista tutkimuksista.

LÄHTEET

Agosto, D. E., Paone, K. L. & Ipock, G. S. 2007. The female-friendly public library: gender differences in adolescents' uses and perceptions of U.S. public libraries. *Library Trends* 56 (2), 387-401.

Chaipoo Pirutana, S. 2008. The development and measurement of different service quality models. *AU Journal of Management* 6 (January-June 2008), 45-51.

Cook C. & Heath F. M. 2001. Users' perceptions of library service quality: a LibQUAL+ qualitative study. *Library Trends* 49 (4), 548-584.

D'Elia, G., Abbas, J., Bishop, K., Jacobs, D. & Rodger, E. J. 2007. The impact of youth's use of the internet on their use of the public library. *Journal of the American Society for Information Science and Technology* 58 (14): 2180–2196.

Fasick, A., Gagnon, A., Howarth, L. & Settingington, K. 2005. Opening doors to children. Reading, media and public library use by children in six canadian cities. Regina, SK: Regina Public Library.

Fisher, H. 2003. A teenage view of the public library. What are the students saying? *Australasian Public Libraries and Information Services* 16, (1), 4–16.

Grönroos, C. 1987. Hyvään palveluun. Palvelun kehittäminen julkishallinnossa. Helsinki :Valtion painatuskeskus.

Grönroos, C. 2009. Palveluiden johtaminen ja markkinointi. Juva: WS Bookwell Oy.

Hautamäki, J. 2003. Älyllinen kehitys ja koulutus. Teoksessa Lyytinen, P., Korkiakangas, M. ja Lyytinen, H. (toim.). Näkökulmia kehityspsykologiaan. Kehitys kontekstissaan. Porvoo: WSOY, 219-247.

Heikkilä, T. 2008. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita.

Hernon, P. & Altman, E. 2010. Assessing service quality. Satisfying the expectations of library customers. Chicago: American Libraty Association.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2001. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.

Hirsijärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2010. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.

Howard, V. 2011. What do young teens think about the public library? *The Library Quarterly* 81 (3), 321-344

Hyvinkään kaupungin verkkosivut. 2014. www.hyvinkaa.fi Viitattu 15.9.2014.

Kirjastolaki 4.12.1998/904. Helsinki. Opetus- ja kulttuuriministeriö. 4.12.1998.

Koskinen, J. 2012. Yhdeksäsluokkalaisten lukuharrastus ja kirjastonkäyttö. Kyselytutkimus pirkanmaalaisella yläkoululla. Tampereen yliopisto. Informaatiotieteiden yksikkö. Informaatiotutkimus ja interaktiivinen media. Pro gradu -tutkielma.

LibQUAL+ 2014. <http://www.libqual.org/> Viitattu 7.1.2014.

Myllyniemi, S. & Berg, P. 2013. Nuoria liikkeellä! Nuorten vapaa-aikatutkimus 2013. Nuorisosiain neuvottelukunnan julkaisuja, nro 49.

Opetus- ja kulttuuriministeriö 2010. Yleisten kirjastojen laatusuositus. Opetus- ja kulttuuriministeriön julkaisuja 2010:20. Helsinki: Yliopistopaino.

Opetus- ja kulttuuriministeriö 2014. Suomen yleisten kirjastojen tilastot. <http://tilastot.kirjastot.fi/fi-fi/perustilastot.aspx?AreaKey=Y2013T2N106> Viitattu 15.9.2014

Parasuraman A., Zeithaml V. A. & Berry L. L. 1985. A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing* 49 (Fall 1985), 41-50.

Parasuraman A., Zeithaml V. A. & Berry L. L. 1988. SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing* 64 (Spring 1988), 12 – 40.

Pulkkinen, L. 1999. Unohdettu keskilapsuus? *NMI-bulletin* 9 (1), 3-8.

Pulkkinen, L. 2002. Mukavaa yhdessä. Sosiaalinen alkupääoma ja lapsen sosiaalinen kehitys. Keuruu: Otavan kirjapaino Oy.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., Gremler D. D. 2006. Services marketing. Integrating customer focus across the firm. Fourth Edition. New York: McGrawHill

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., Berry, L. L. 1990. Delivering quality service. balancing customer perceptions and expectations. New York: Free Press

Valli, R. 2010. Kyselylomaketutkimus. Teoksessa Aaltola, J. & Valli, R. (toim.). Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineiston keruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Juva: WS Bookwell Oy.

Wei, Y., Thompson, B., & Cook, C. 2005. Scaling users' perceptions of library service quality using Item Response Theory: A LibQUAL+TM study. Libraries and the Academy 5 (January 2005), 93-104.

Liite 1: Kyselylomake

Kysely: mitä mieltä olet kirjastosta ja mitä toivoisit kirjastolta?

Tämän kyselyn tavoitteena on selvittää 5.-9.-luokkalaisten oppilaiden kirjaston käyttöä sekä kysyä heidän Hyvinkään kaupunginkirjaston palveluita koskevia mielipiteitään ja toiveitaan. Vastaamalla kyselyyn voit vaikuttaa kirjaston palveluiden kehittämiseen. Mielipiteesi on tärkeä!

Luethan kysymykset ja vastausohjeet huolellisesti. Vastaukset käsitellään nimettöminä, eikä sinua voida tunnistaa vastaustesi perusteella.

*Pakollinen

1. Olen *

☐ Tyttö

☐ Poika

2. Ikä *

☐ 10

☐ 11

☐ 12

☐ 13

☐ 14

☐ 15

☐ 16

☐ 17

3. Koulu *

☐ Paavola

☐ Puolimatka

☐ Tapainlinna

Kirjaston käyttö

4. Kuinka usein käyt kirjastossa? *

Valitse yksi, sopivin vaihtoehto.

- ☐ Muutaman kerran viikossa
- ☐ Kerran viikossa
- ☐ Kerran kuukaudessa
- ☐ Muutaman kerran vuodessa
- ☐ Harvemmin
- ☐ En koskaan

5. Missä kirjastossa käyt eniten? *

Valitse yksi vaihtoehto.

- ☐ Keskustassa oleva pääkirjasto
- ☐ Hakalan kirjasto
- ☐ Paavolan kirjasto
- ☐ Kirjastoauto
- ☐ En käytä kirjastoa

6. Mitä yleensä teet kirjastossa? *

Voit valita useita vaihtoehtoja.

- ☐ Lainaan aineistoa (esim. kirjoja, dvd-elokuvia, cd-levyjä yms.)
- ☐ Kysyn neuvoa kirjaston henkilökunnalta
- ☐ Katselen mitä hyllystä löytyy
- ☐ Etsin tietoa tietystä aiheesta
- ☐ Opiskelen tai teen läksyjä
- ☐ Kopioin, tulostan tai skannaan
- ☐ Käytän Internetiä
- ☐ Käytän tietokoneella piirustusohjelmaa, tekstinkäsittelyohjelmaa tai muuta tietokoneohjelmaa
- ☐ Pelaan tietokoneella
- ☐ Pelaan lautapelejä

- ☐ Kuuntelen musiikkia
- ☐ Vietän aikaa / tapaan kavereita
- ☐ Käyn kirjaston tapahtumissa
- ☐ Tutustun näyttelyihin
- ☐ En käytä kirjastoa
- ☐ Muu:

7. Minkälaisia kirjaston aineistoja lainaat tai käytät? *

Valitse jokaiseen kohtaan sopivin vaihtoehto.

	Usein	Joskus	En koskaan
Lasten ja nuorten tietokirjat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lasten ja nuorten muut kirjat (esim. romaanit, sadut, runot, vitsikirjat)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aikuisten tietokirjat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aikuisten muut kirjat (esim. romaanit, runot)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Muut kuin suomenkieliset kirjat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aikakauslehdet (esim. Systeri, Lemmikki, Japan Pop)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sanomalehdet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sarjakuvat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Äänikirjat (cd-levylle luetut kirjat)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	Usein	Joskus	En koskaan
Sähköiset kirjat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Musiikki	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
DVD-levyt (esim. elokuvat, tv-sarjat)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Konsoli- ja tietokonepelit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lautapelit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Musiikkipelit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nuotit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. Miten etsit aineistoa tai tarvitsemaasi tietoa kirjastossa?

Vastaa tähän kysymykseen vain, jos käytät kirjastoa. Voit valita useita vaihtoehtoja.

- ☐ Kysyn heti henkilökunnalta
- ☐ Kysyn henkilökunnalta vain silloin, jos en itse löydä
- ☐ Etsin itse hyllystä
- ☐ Katson palautushyllystä
- ☐ Katselen esille laitettuja kirjoja (esim. kirjanäyttelyt, uutuushyllyt)
- ☐ Haen kirjaston Ratamo-tietokannasta
- ☐ Etsin verkkokirjastosta sähköisiä kirjoja
- ☐ Etsin internetistä (esim. googlettamalla)
- ☐ Muu:

9. Kuinka usein käyt kirjaston internetsivulla? *

Valitse yksi, sopivin vaihtoehto.

- ☐ Kerran viikossa tai useammin
- ☐ Kerran kuukaudessa
- ☐ Muutaman kerran vuodessa
- ☐ Harvemmin
- ☐ En koskaan

10. Mihin tarkoitukseen käytät kirjaston internetsivuja? *

Voit valita useita vaihtoehtoja.

- ☐ Etsin kirjaston aineistoa (esim. kirjoja, lehtiä, musiikkia, elokuvia)
- ☐ Uusin lainoja
- ☐ Teen varauksia kirjaston aineistoihin
- ☐ Etsin tietoa kirjaston aukioloajoista
- ☐ Etsin tietoa kirjaston tapahtumista
- ☐ Etsin tietoa kirjaston palveluista
- ☐ Varaan tietokoneajan kirjastosta
- ☐ Etsin lukuvinkkejä
- ☐ En ole käynyt kirjaston internetsivuilla
- ☐ Muu:

11. Seuraatko kirjastoa Facebookissa? *

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei

12. Onko sinulle opetettu tiedonhakua kirjastossa tai koulussa? *

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei

13. Miten hyvin osaat omasta mielestäsi hakea tietoa? *

Valitse yksi, sopivin vaihtoehto.

- ☐ Osaan erittäin hyvin
- ☐ Osaan kohtalaisen hyvin
- ☐ Osaan huonosti
- ☐ En tarvitse tiedonhakutaitoa elämässäni

14. Haluaisitko oppia hakemaan tietoa paremmin? *

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei

Mielipiteitä kirjastosta

15. Mitä mieltä olet kirjastosta? *

Valitse jokaisessa kohdassa yksi, sopivin vaihtoehto.

	Samaa mieltä	Eri mieltä	En osaa sanoa	En käytä kirjastoa
Kirjaston sijainti on hyvä, pääsen sinne helposti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kirjaston aukioloajat ovat minulle sopivat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kirjaston tilat ovat mukavat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lasten- ja nuortenosaston tilat ovat mukavat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kirjastossa on helppo löytää etsimänsä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	Samaa mieltä	Eri mieltä	En osaa sanoa	En käytä kirjastoa
Kirjaston hyllyistä on vaikea löytää aineistoa, jota etsii	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

16. Mitä mieltä olet kirjaston asiakastietokoneista ja verkkopalveluista? *

Valitse jokaisessa kohdassa yksi, sopivin vaihtoehto.

	Samaa mieltä	Eri mieltä	En osaa sanoa	En ole käyttänyt
Kirjastossa on tarpeeksi monta tietokonetta asiakkaille	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kirjaston tietokoneet toimivat hyvin ja ovat minulle hyödyllisiä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kirjaston Ratamo-tietokantaa on helppo käyttää	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kirjaston internetsivuilla on helppo löytää etsimänsä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kirjaston lasten ja nuorten internetsivut ovat hyvät	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

17. Mitä mieltä olet kirjaston asiakaspalvelusta? *

	Usein	Joskus	Ei koskaan	En osaa sanoa	En käytä kirjastoa
Kirjastossa käynti on mukavaa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kirjaston henkilökunta on ystävällistä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kirjaston henkilökunta osaa auttaa minua	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Saan tarpeeksi tietoa kirjaston tapahtumista	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

18. Mitä mieltä olet kirjaston valikoimista (kirjoista, lehdistä, musiikista, elokuvista yms. kokonaisuutena)? *

	Samaa mieltä	Eri mieltä	En osaa sanoa	En käytä kirjastoa
Valikoima on monipuolinen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Valikoima on kiinnostava	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Valikoimaa on riittävästi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Valikoima on liian pieni	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Valikoimassa on riittävästi uutta aineistoa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

19. Mitä mieltä olet kirjaston aineistoista? *

	Hyvä	Tyydyttävä	Huono	En osaa sanoa	En ole käyttänyt
Lasten ja nuorten tietokirjat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lasten ja nuorten muut kirjat (esim. romaanit, sadut, runot, vitsikirjat)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aikuisten tietokirjat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aikuisten muut kirjat (esim. romaanit, runot)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Muut kuin suomenkieliset kirjat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aikakauslehdet (esim. Systeri, Lemmikki, Japan Pop)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sanomalehdet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sarjakuvat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Äänikirjat (cd-levylle luetut kirjat)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sähköiset kirjat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Musiikki	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
DVD-levyt (esim. elokuvat, tv-	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	Hyvä	Tyydyttävä	Huono	En osaa sanoa	En ole käyttänyt
sarjat)					
Konsoli- ja tietokonepelit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lautapelit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Musiikkipelit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nuotit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

20. Jos vastasit edellisessä kysymyksessä yhteen tai useampaan kohtaan aineiston olevan tyydyttävä tai huono, kerro miksi olet sitä mieltä?

Kerro omin sanoin alla olevassa tekstikentässä.

21. Kuinka tärkeinä pidät seuraavia kirjaston palveluita? *

Kerro mielipiteesi, vaikka et olisi käyttänyt palvelua.

	Erittäin tärkeä	Melko tärkeä	Ei lainkaan tärkeä
Henkilökunta auttaa kirjaston käytössä ja tiedonetsinnässä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	Erittäin tärkeä	Melko tärkeä	Ei lainkaan tärkeä
Tietokoneiden käytön opastus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tiedonhaun opetus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kirjojen, levyjen ym. aineistojen esittely kirjaston nettisivuilla	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kirjavinkkaukset (kirjaesittelyt)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Erilaiset tapahtumat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mahdollisuus lainata sähköisiä kirjoja omalle tabletille	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mahdollisuus lukea sähkökirjoja kirjaston lukulaitteella kirjaston tiloissa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kirjastossa olevat vaihtuvat näyttelyt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mahdollisuus pelata tietokonepelejä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mahdollisuus pelata lautapelejä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mahdollisuus kuunnella musiikkia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mahdollisuus kuunnella äänikirjoja (esim. satuja, nuorten kirjoja, aikuisten kirjoja)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Oleskelupaikat, joissa voi viettää aikaa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	Erittäin tärkeä	Melko tärkeä	Ei lainkaan tärkeä
kavereiden kanssa, lukea, kuunnella musiikkia jne.			
Hiljaisuus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Se, että saa pitää ääntä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Kirjaston uusia palveluita koskevat toivomukset

22. Miten kiinnostunut olisit käyttämään seuraavia palveluita, jos kirjasto tarjoaisi niitä tulevaisuudessa? *

	Olen erittäin kiinnostunut	Olen jossain määrin kiinnostunut	En ole lainkaan kiinnostunut
Leffailtoja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Laajempi pelivalikoima	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Laajempi nuottivalikoima	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Soitinlainausta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Huone, jossa voi harrastaa bänditoimintaa tai soittaa yksin jotain soitinta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

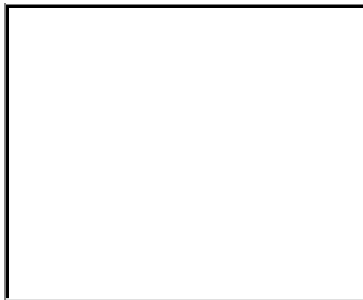
	Olen erittäin kiinnostunut	Olen jossain määrin kiinnostunut	En ole lainkaan kiinnostunut
Mahdollisuus lainata tablettitietokone kirjastosta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pelikonsoli, jolla voisi pelata kirjastossa (esim. Playstation, Xbox, Nintendo Wii)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lautapelejä kotiin lainattavaksi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nuorten kerhotoimintaa, esim. pelikerho, musiikkikerho, kirjakerho tms.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Äänitys- ja miksaushuone kirjaston tiloihin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Enemmän tapahtumia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kahvila tai ravintola kirjaston tiloihin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

23. Onko jotain palveluita tai aineistoja, mitä toivoisit kirjastoon, mitä ei ollut edellä olevassa listassa?

Kerro omin sanoin alla olevassa tekstikentässä.



24. Miten kirjaston nykyisiä palveluja voisi parantaa?



25. Millaisia tapahtumia toivoisit kirjastoon?



26. Jos kirjastossa järjestettäisiin kerhotoimintaa, millaisessa kerhossa kävisit mieluiten?

Voit kertoa useammankin kerhon, jos haluat.



27. Mitä kautta haluaisit mieluiten tietoa kirjaston palveluista ja tapahtumista?

Valitse yksi vaihtoehto.

- ☐ Kirjaston internetsivuilta
- ☐ Sähköpostitse
- ☐ Facebookin kautta
- ☐ Muualta internetistä (esim. Twitter, Ask.fm, Kik Messenger, Pinterest)
- ☐ Sanomalehdestä
- ☐ Nuorisotalon kautta
- ☐ Koulun ilmoitustaululta
- ☐ Muu:

Seuraavat kysymykset ovat vain niille, jotka eivät käytä kirjastoa

Jos käytät kirjastoa, älä vastaa seuraaviin kysymyksiin, vaan siirry suoraan kyselyn loppuun.

28. Jos et käytä kirjastoa, miksi?

Voit valita useamman vaihtoehdon.

- ☐ En tiedä, mitä kirjasto voisi tarjota minulle
- ☐ Kirjaston aukioloajat eivät sovi minulle
- ☐ Kirjastoon on liian pitkä matka
- ☐ Kirjaston aineisto ei ole kiinnostavaa
- ☐ Pelkään, että unohdan palauttaa / uusia lainat
- ☐ En lue kirjoja
- ☐ Ostan kirjat/cd-levyt/dvd-levyt/pelit mieluummin kuin lainaan
- ☐ Löydän tarvitsemani tiedon internetistä
- ☐ Muut harrastukseni vievät niin paljon aikaani, etten ehdi
- ☐ Kirjasto on tylsä paikka
- ☐ Kirjastossa pitää olla hiljaa
- ☐ Muu:

29. Mikä saisi sinut käyttämään kirjastoa?

Haluaisitko osallistua haastatteluun?

Haluaisin tietää vielä tarkemmin mielipiteitäsi kirjastosta! Ei ole väliä, käytätkö kirjastoa vai et, haastattelisin mielelläni sinua henkilökohtaisesti. Haastattelu ei ole kovin pitkä ja se tehdään rennossa ilmapiirissä, eli ei paineita. :) Kiitoksena jokainen haastatteluun osallistuja saa leffalipun (Julia 1 & 2). Jos kiinnostuit, kirjoita alla olevaan tekstikenttään nimesi ja puhelinnumerosi tai sähköpostiosoitteesi, niin otan yhteyttä. Nimeäsi ei yhdistetä tämän kyselyn vastauksiin, vaan se on ainoastaan haastattelukutsua varten. Olisi kiva, jos saisin haastatella sinua! T. Heidi Kuutti

Kiitos vastauksistasi!

Lähetä vastaus alla olevasta painikkeesta.

Lähetä

Liite 2: Lomakekyselyn suorittamiseen liittyvä ohjeistus opettajille

Hei opettaja!

Olen Tampereen yliopiston informaatiotutkimuksen ja interaktiivisen median opiskelija ja teen Hyvinkään kaupunginkirjaston toimeksiannosta pro gradu -työnäni tutkimusta koskien kirjaston lapsi- ja nuorisoasiakkaita. Tutkimuksessani kartoitan kirjaston lapsi- ja nuorisoasiakkaiden sekä saman ikäluokan ei-käyttäjien mielipiteitä kirjaston palveluista pyrkien samalla selvittämään, millaisia toivomuksia heillä on tulevaisuuden kirjastotoiminnalle.

Tutkimuksen ensimmäiseen vaiheeseen kuuluu kyselyn suorittaminen 5.-9.-luokkalaisten keskuudessa. Kyselylomake on sähköisessä muodossa, tietokonehuokan käyttö on siis tarpeen. Kyselyyn vastaamiseen kannattanee varata aikaa yksi 45 minuutin oppitunti. Pilottikyselyn osallistujat täyttivät kyselyn alle puolessa tunnissa, mutta he eivät vastanneet avoimiin kysymyksiin.

Tässä on linkki sivulle, jossa klikkaamalla kohtaa ”Pääset kyselyyn tästä” oppilaat pääsevät täyttämään kyselyä: <https://sites.google.com/site/kirjastokysyy/> Polun pitäisi olla niin helppo, että oppilaat pääsevät kyselyyn koneillaan itsenäisesti, jos sivun osoitteen kirjoittaa esim. taululle. Toivon, että nettiosoitetta ei jätetä oppilaiden nähtäville kyselyn jälkeen pilailuvastauksien välttämiseksi (no, aika epätodennäköistähän se on, mutta kaiken varalta).

Pilottikyselyn perusteella oppilaille ei pitäisi tulla suurempia ongelmia kyselyn kanssa. Pilotissa pohdittiin vähän sitä, minkä iän kyselyyn tulisi merkitä, kun syntymäpäivä on kuukauden päästä. Tällaisessa tapauksessa oppilasta voi ohjeistaa laittamaan senhetkisen iän. Jos annetuista vastausvaihtoehdoista ei löydy täysin esim. oppilaan kirjastonkäyttötottumuksia vastaavaa, oppilasta voi neuvoa valitsemaan lähimpänä oikeaa olevan vaihtoehdon.

TÄRKEÄÄ: Oppilaita kannattaa muistuttaa, että lomake menee perille vasta, kun he painavat lomakkeen lopussa ”Lähetä”-painiketta (joillain tietokoneilla painikkeessa

lukee ”Submit”). Kun lomake on lähetetty, ruudulle tulee vahvistusviesti. Suurin osa lomakkeen kysymyksistä on pakollisia, jolloin lomaketta ei voi lähettää, jos niihin ei ole vastattu (tällöin lähetysyrityksen jälkeen vastaamattomien kohtien ympärillä on punainen reunus).

Kyselyn lopussa kysyn oppilaiden kiinnostusta osallistua myöhemmin keväällä suoritettavaan haastatteluun, jossa kysytään tarkemmin lasten ja nuorten kirjastoa koskevia mielipiteitä. Kysyn kiinnostuneiden nimeä ja puhelinnumeroa/sähköpostiosoitetta, mutta tulen luonnollisesti pyytämään tietonsa antaneiden oppilaiden huoltajien suostumuksen ennen haastattelua. Oppilaiden tiedot tulevat ainoastaan minulle. Tarkoituksena on haastatella lähinnä kirjastoa käyttämättömiä, joten jos saisitte innostettua heitä mukaan, se olisi hienoa! Palkintona jokaiselle haastatteluun osallistuvalle annetaan leffalippu elokuvateatteri Juliaan.

Rehtorin kanssa on sovittu, että 2-3 satunnaisesti valittua rinnakkaisluokkaa jokaisesta ikäryhmästä tekee kyselyn. Aikaa kyselyn suorittamiseen on pe 11.4. asti. Alunperin kysely piti suorittaa maaliskuun aikana, mutta olen antanut Puolimatkan ja Tapainlinnan kouluille lisäaikaa, jotta kaikki ehtisivät tekemään kyselyn. Toivon, että kaikki kyselyyn valitut luokat vastaavat kyselyyn, koska koulunne osallistuminen on erittäin tärkeää tutkimuksen onnistumiseksi – Hyvinkään kaupunginkirjasto on asettanut tutkimukselle tarkan aikataulun, jonka puitteissa en enää ehdi etsiä korvaavaa koulua kyselyyn.

Jos mieleenne tulee kysyttävää tai kyselyn kanssa ilmenee ongelmia, minulle voi soittaa (puh. 040 7589320) tai lähettää sähköpostia osoitteeseen heidi.kuutti@uta.fi.

Suuri kiitos avustanne, kyselyn mahdollistamalla autatte kehittämään Hyvinkään kaupunginkirjaston lasten ja nuorten kirjastotoimintaa!

- Heidi Kuutti

PS. Jos kyselyyn johtavan nettiosoitteen kanssa tulee jostain syystä ongelmia, tässä vielä varmuudeksi linkki, joka vie suoraan kyselylomakkeeseen:

<https://docs.google.com/forms/d/1ZxRUttiQJIxwELhpXyp4oOTFtCEDrIzlY0dPgYVC-TkA/viewform>

Liite 3: Teemahaastattelun runko

Kirjaston käyttö

- 1** Milloin viimeksi kävit kirjastossa?
- 2** Kuinka usein yleensä käyt kirjastossa?
- 3** Käytätkö nykyään kirjastoa enemmän tai vähemmän kuin aiemmin?
- 4** Mikä on vaikuttanut siihen, että käytät nykyään kirjastoa enemmän / vähemmän / yhtä paljon kuin ennenkin?
- 5** Mitä yleensä teet kirjastossa käydessäsi? Millaisia aineistoja lainaat?
- 6** Käytkö kirjastossa yleensä yksin vai jonkun kanssa?
- 7** Lainaavatko vanhempasi tai isovanhempasi sinulle jotain kirjastosta?

Kirjastoa koskevat mielipiteet ja palveluita koskevat toivomukset

- 8** Millaisia mielikuvia sinulla on kirjastosta?
- 9** Mikä kirjastossa on mielestäsi hyvää?
- 10** Mitä parantaisit kirjastossa? Mitä uutta kirjastoon voisi tulla / onko jotain, mitä kirjastosta puuttuu?
 - Aineistot
 - Tilat
 - Asiakaspalvelu
 - Palvelut
 - Tapahtumat
- 11** Saatko tarpeeksi tietoa kirjaston tapahtumista?
 - Mitä kautta olet saanut tietoa tapahtumista?
- 12** Luuletko, että voisit käyttää joskus enemmän kirjastoa?
 - Onko joku tietty asia, joka saisi käyttämään enemmän kirjastoa?
- 13** Muuta palautetta tai toivomuksia kirjastolle?